

AKTIVITAS HUMAS DPRD KOTA PALU SEBAGAI MEDIATOR ASPIRASI MASYARAKAT

OLEH:

RATMILA RIANDANI



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2016**

**AKTIVITAS HUMAS DPRD KOTA PALU SEBAGAI
MEDIATOR ASPIRASI MASYARAKAT**

OLEH:

RATMILA RIANDANI

E311 11 0006

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Departemen Ilmu Komunikasi*

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2016

Lembar Pengesahan

JudulSkripsi : **Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator
Aspirasi Masyarakat**

NamaMahasiswa : Ratmila Riandani

NomorPokok : E311 11 006

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

Makassar, 10 Agustus 2016

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.
NIP : 196201181987021001

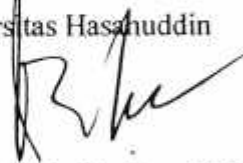
Pembimbing II



Drs. Abdul Gafar, M.Si.
NIP : 195702271985031003

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. Moeh Iqbal Sultan, M.Si
NIP : 196312101991031002

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departemen Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations Pada Hari Rabu Tanggal 7 November Tahun 2016.

Makassar, 7 November 2016

TIM EVALUASI

Ketua : Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.

(.....)

Sekretaris : Drs. Abdul Gafar, M.Si.

(.....)

Anggota : 1. Drs. Sudirman Karnay, M.Si.

(.....)

2. Dr. Muh. Akbar, M.Si.

(.....)

3. Andi Subhan Amir, S.Sos. M.Si.

(.....)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T atas Karunia-Nya yang begitu besar terhadap penulis, sehingga penulis dapat melewati segala proses dalam menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul Aktivitas Humas Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat yang merupakan salah satu persyaratan tugas akhir untuk menyelesaikan program S-1 Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin.

Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam mengerjakan penulisan laporan tugas akhir ini, untuk itu penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Andi Alamuddin, M.Si dan Bapak Drs. Abdul Gafar, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan banyak masukan mengenai penulisan tugas akhir hingga penyelesaian penulisan laporan ini.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Urgent 2011 teman-teman Kosmik yang banyak membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini dan informan di DPRD Kota Palu yang telah memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penulisan ini.

Secara khusus, penulis menghaturkan terima kasih kepada ayahanda Djafar H. Amin, S.Pd (Alm) dan ibunda tercinta Hj. Fatmawati. B. (Almh) yang senantiasa membantu, mendukung penulis baik material maupun moral. Takterlupa juga untuk saudar-saudara penulis serta keluarga besar Ir. Andi Darwin

yang juga turut serta mendukung dan membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan mahasiswa Ilmu Komunikasi khususnya. Tidak lupa penulis memohon maaf atas segala kekhilafan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini baik yang disengaja maupun tidak.

Makassar, 17 Oktober 2016

Penulis

ABSTRAK

RATMILA RIANDANI (E 311 11 006). Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat. Di bawah bimbingan Andi Alimuddin Unde sebagai pembimbing utama dan Abdul Gafar sebagai pembimbing anggota.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui bagaimana aktivitas humas DPRD Kota Palu dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator aspirasi masyarakat, dan (2) untuk mengetahui apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat aktivitas humas dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator aspirasi masyarakat.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan, memaparkan serta menjelaskan mengenai objek yang diteliti berdasarkan wawancara serta observasi yang diperoleh dalam penelitian terhadap pejabat humas dan pejabat DPRD Kota Palu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas Humas DPRD Kota Palu dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator dengan cara memediasi masyarakat dengan pejabat DPRD terkait dengan permasalahan yang ada dan dalam fungsi lainnya humas DPRD Kota Palu juga melakukan kegiatan publisitas seperti pembuatan kliping, pendokumentasian serta mengelola website sebagai wadah penyebarluasan informasi kepada masyarakat mengenai segala hal yang berkaitan dengan kegiatan anggota dewan. Adapun faktor pendukung dan penghambat Aktivitas Humas DPRD Kota Palu sebagai mediator aspirasi masyarakat yaitu pemahaman petugas humas akan fungsinya dan tentunya kerjasama yang baik antara anggota humas sangat membantu dalam terlaksanakannya fungsi humas. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu minimnya sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas yang mendukung aktivitas Humas dalam mempublikasikan maupun menyebarluaskan informasi. Tentunya kedepannya humas diharapkan bisa lebih baik lagi terutama dalam hal pengelolaan informasi dan ketersediaan fasilitas sehingga dapat terciptanya tata kelola kehumasan yang baik.

ABSTRACT

RATMILA RIANDANI (E 311 11 006). Palu City Council Public Relations Activities As Mediator Aspirations. Under the guidance of Andi Alimuddin Unde. as the main supervisor and Abdul Gafar as a guide member.

The aim of this study were (1) to find out how the public relations activities of Palu City Council in running the function as mediator aspirations of the community, and (2) to find out what are the inhibitors and supporter of public relations activities in its function as mediator aspirations of the people.

This type of research is descriptive qualitative, that describe, explain and define about the object under study is based on interviews and observations obtained in a study of public relations officials and officials of Palu City Council.

The results of this study indicate that the activity of the Public Relations Council of Palu in its function as a mediator by way of mediating the public officials of Parliament linked to the existing problems and the other functions of public relations City Council Palu also conducts publicity activities such as creating a scrapbook, documenting and managing the website as a forum for the dissemination information to the public on all matters relating to the activities of the board members. The factors supporting and inhibiting Public Relations Activities Palu City Council as a mediator aspirations of the people which is understanding public relations officer with their function and of course a good cooperation between members of the public relations is very helpful in fulfilled public relations function. While the limiting factor is the lack of human resources (HR) and facilities that support the activities of PR in publish and disseminate information. Surely the future of public relations is expected to be better, especially in terms of information management and availability of facilities so as to create good governance of public relations.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan & Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| D. Kerangka Konseptual..... | 6 |
| E. Definisi Operasional..... | 11 |
| F. Metode Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 19 |
| A. Hubungan Masyarakat..... | 19 |
| B. Aspirasi Masyarakat | 21 |
| C. Standar Tata Kelola Kehumasan | 22 |
| D. Fungsi Mediator | 29 |
| E. Model Humas..... | 32 |
| BAB III GAMBARAN UMUM | 38 |

| | |
|--|----|
| A. DPRD Kota Palu | 38 |
| 1. Fungsi DPRD..... | 38 |
| 2. Hak DPRD | 38 |
| 3. Tugas dan Wewenang DPRD | 39 |
| 4. Hak dan Kewajiban DPRD..... | 40 |
| B. Sekretariat DPRD Kota Palu | 42 |
| 1. Visi dan Misi | 43 |
| 2. Kedudukan | 44 |
| 3. Tugas dan Fungsi..... | 44 |
| 4. Sumber Daya | 50 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 56 |
| A. Hasil penelitian | 56 |
| 1. Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator | 56 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Humas DPRD | 65 |
| B. Pembahasan | 67 |
| 1. Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator | 67 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Humas DPRD | 71 |
| BAB V PENUTUP..... | 74 |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN PERTANYAAN | |
| RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Model Proses Komunikasi | 3 |
| Bagan Kerangka Konsep..... | 11 |
| Skema Analisis Data Kualitatif | 18 |
| Struktur Organisasi | 55 |
| Bagan Penerimaan Aspirasi Secara Spontanitas | 60 |
| Bagan Penerimaan Aspirasi Secara Terstruktur..... | 61 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Susunan Kepegawaian Sekretariat DPRD | 50 |
| Pembagian Tugas Staf..... | 53 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) mempunyai alat kelengkapan yang terdiri atas pimpinan, badan musyawarah, komisi, badan legislasi daerah, badan anggaran, badan kehormatan, dan alat kelengkapan lain yang dibentuk oleh rapat paripurna.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas DPRD, dibentuk sekretariat DPRD yang personelnnya terdiri atas pegawai negeri sipil. Sekretariat DPRD adalah penyelenggara administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, pendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dan bertugas menyediakan serta mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Sekretariat DPRD dipimpin seorang sekretaris DPRD yang diangkat oleh kepala daerah atas usul pimpinan DPRD. Sekretaris DPRD secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

Pada sekretariat DPRD Kota Palu dibentuk salah satu sub bagian yaitu Hubungan Masyarakat (Humas). Aktivitas Humas DPRD Kota Palu banyak berhubungan dengan masyarakat, antara lain humas menjembatani aspirasi masyarakat ke komisi terkait.

Humas dalam lembaga pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat.

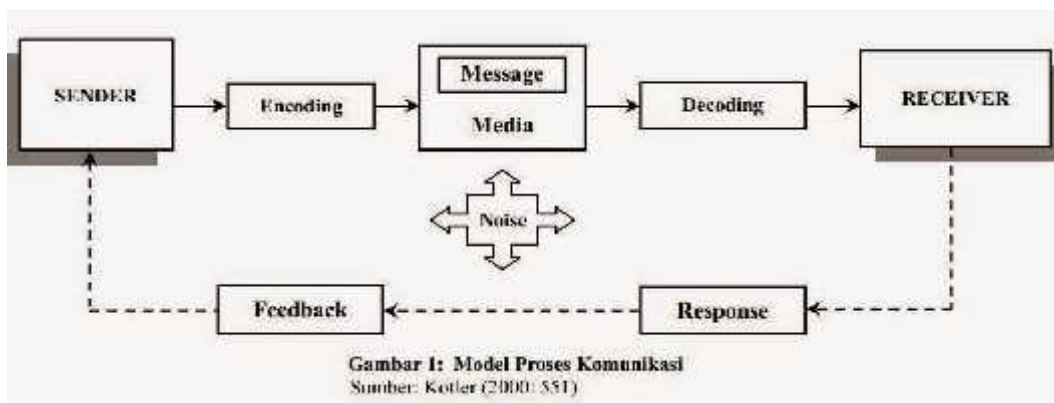
Disamping bertugas menyelenggarakan dan mengkoordinasikan lalu lintas arus informasi ke dalam dan ke luar, humas juga berfungsi sebagai penyaring atau filter dari komunikasi timbal balik dengan tujuan untuk menciptakan dan membina stabilitas sosial.

Pada dasarnya, humas adalah kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya. (Wahyu 2012:6). Dalam bukunya *Public Relations*, Edward L. Berneys menyatakan bahwa humas mempunyai tiga macam arti, yaitu :

1. Memberi informasi kepada masyarakat.
2. Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak.
3. Usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan kedalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu (Widjaja 2002: 2).

Kegiatan hubungan masyarakat (humas) pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi. Ciri hakiki dari komunikasi dalam humas adalah komunikasi yang bersifat dua arah timbal balik (*Two Ways Traffic Communication*). Komunikasi yang bersifat timbal balik ini sangat penting dan mutlak harus ada dalam kegiatan humas, dan terciptanya *Feedback* merupakan prinsip pokok dalam humas.



Dewan merupakan unsur Pemerintah Daerah yang susunannya mencerminkan perwakilan seluruh rakyat daerah, bersama-sama dengan Kepala Daerah menjalankan tugas dan wewenang Pemerintah Daerah di bidang Legislatif. Salah satu tugas dan wewenang DPRD Kota Palu adalah memajukan tingkat kehidupan rakyat dengan berpegang pada program pembangunan pemerintah dan memperhatikan aspirasi rakyat daerah Kota Palu. Oleh karenanya telah menjadi kewajiban dewan (DPRD) sebagai mediator untuk mengemban amanat rakyat dengan memperhatikan, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dari masyarakat.

Aspirasi dari masyarakat kepada Dewan harus dapat dikelola dengan baik sesuai dengan mekanisme yang ada. Masyarakat yang akan menyampaikan aspirasi kepada Dewan selalu ingin dapat bertemu dan mendapat tanggapan secara langsung dari Dewan, namun terkadang mereka tidak memperhatikan

prosedur dan birokrasi yang berlaku di Sekretariat DPRD Kota Palu mengenai tata cara atau mekanisme penyampaian aspirasi masyarakat kepada Dewan.

Menjadi salah satu tugas humas di Sekretariat DPRD Kota Palu untuk dapat melayani aspirasi dari masyarakat dengan baik. Agar aspirasi masyarakat ini tepat pada sasaran dan bidangnya maka harus ditangani dengan strategi kehumasan secara efektif. Ketika aspirasi masyarakat disampaikan kepada dewan, masyarakat menginginkan aspirasi tersebut bisa langsung ditampung, ditanggapi, dan segera ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang ada, namun keinginan masyarakat tersebut tidak selamanya dapat terpenuhi atau dengan kata lain tanggapan dari dewan dinilai tidak memuaskan dan tidak memenuhi aspirasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana aktivitas Humas Kota Palu dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator bagi masyarakat. Agar penelitian ini tidak bias, maka penulis menetapkan judul penelitian sebagai berikut:

“AKTIVITAS HUMAS DPRD KOTA PALU SEBAGAI MEDIATOR ASPIRASI MASYARAKAT”

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah gambaran (deskripsi) mengenai aktivitas humas dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator aspirasi masyarakat di DPRD Kota Palu.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis ambil berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aktivitas Humas DPRD Kota Palu sebagai mediator aspirasi masyarakat Kota Palu?
2. Apakah faktor yang mendukung dan menghambat aktivitas Humas DPRD Kota Palu sebagai mediator aspirasi masyarakat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengidentifikasi aktivitas humas DPRD Kota Palu sebagai mediator aspirasi masyarakat.
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat aktivitas Humas DPRD Kota Palu dalam menjalankan aktivitasnya sebagai mediator aspirasi masyarakat.
2. Kegunaan dari penelitian ini antara lain:

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah dan bahan referensi bagi mahasiswa dalam pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi dan aktivitas hubungan masyarakat (Humas).

b. Kegunaan Praktis

Data yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam bidang Hubungan Masyarakat khususnya dapat menjadi masukan bagi para humas pemerintah terutama humas pemerintah Kota Palu.

D. Kerangka Konseptual

Menurut Lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan November 1987: Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayak. Pada pertemuan asosiasi humas seluruh dunia di Mexico City, Agustus 1978, ditetapkan definisi humas sebagai berikut : Humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksi setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatan, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayak (Anggoro 2005:2).

Menurut John D. Millet “*Management in Public Service the Quest for Effective Performance*” (Ruslan 2002:341), artinya Humas / Public Relations dalam dinas instansi/lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut.

1. Mengamati dan Mempelajari tentang hasrat dan keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).
2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menaggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga / instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Keberadaan unit kehumasan di sebuah Lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan oprasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam maupun kepada masyarakat luar pada umunya. (Ruslan 2002:341).

Bagian kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang kegiatan atau aktivitas baik dalam maupun luar pada instansi tersebut kepada masyarakat atau khalayak. Pada perannya humas memiliki ruang lingkup yang dibagi menjadi dua yaitu

humas internal dan humas eksternal. Humas internal memiliki peranan untuk menciptakan dan menguatkan citra serta memperoleh dukungan dari publik internal. Humas eksternal berperan untuk menciptakan dan menguatkan citra serta memperoleh dukungan dari publik eksternal, yang membedakan ruang lingkup antara humas internal dan humas eksternal hanyalah pada publik sasarannya.

Maka dari itu diperlukannya peran humas DPRD Kota Palu dalam mengambil sikap dan peran sebagai mediator yang menampung maupun sebagai jembatan aspirasi masyarakat untuk sampai pada dewan.

Namun sikap yang dilakukan oleh humas harus berdasarkan dan sesuai dengan peraturan maupun pedoman umum tata kelola kehumasan di instansi pemerintahan. Hal ini dimaksudkan untuk setiap bagian kehumasan punya tata cara kelola yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan dalam sebuah instansi pemerintah.

Aspirasi masyarakat yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah suatu kritikan, harapan, maupun masukan dari masyarakat kota Palu kepada pemerintah DPRD Kota Palu. Aspirasi biasanya berupa kritikan yang bersangkutan dengan kebijakan dewan pemerintah yang dianggap salah oleh masyarakat. Aspirasi biasanya melalui demo, media massa dan elektronik.

Dalam pelaksanaan kinerja Humas seringkali ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil DPRD kota Palu ditanggapi salah oleh masyarakat. Ini diindikasikan terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Untuk itu sangat

diperlukan penyampai pesan yang baik, dan humas harus mampu memfasilitasinya dengan menjalankan fungsi mediasi dan publisitas.

Peran mediasi Humas DPRD tergambarkan dengan peran menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah di satu pihak dengan pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pembangunan di masyarakat serta kegiatan pemerintahan. Jadi fungsi mediasi itu ialah salah satu peran Humas dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

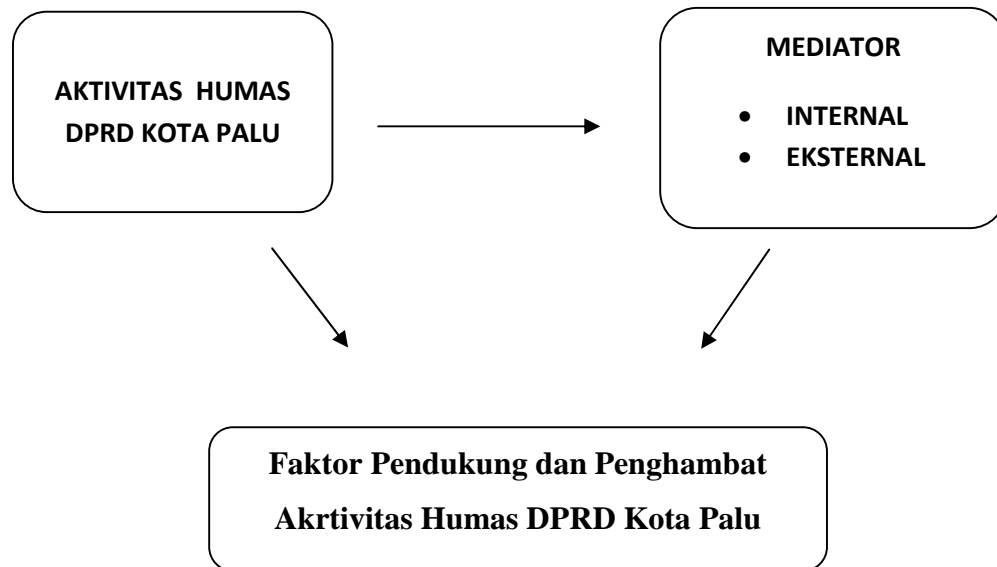
Dalam pelaksanaan kinerja Humas seringkali ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil DPRD kota Palu ditanggapi salah oleh masyarakat. Ini diindikasikan terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Untuk itu sangat diperlukan penyampai pesan yang baik, dan humas harus mampu memfasilitasinya dengan menjalankan fungsi mediasi.

Penelitian ini mencoba mencari korelasi antara pelaksanaan kinerja kehumasan di DPRD kota Palu dan standar pelaksanaan tata kehumasan di instansi pemerintah. Hasil yang diharapkan adalah terciptanya citra positif (*good image*), kemauan baik (*good will*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling timbul pengertian (*mutual understanding*), toleransi (*tolerance*), antara kedua belah pihak. Selain itu untuk mencari apa sajian yang menjadi pendukung dan apa saja yang menjadi penghambat Humas dalam menjalankan aktivitasnya.

Peran humas sangatlah penting dalam membangun kualitas sistem pemerintahan, Oleh karena itu DPRD kota Palu sebagai pengayom di tingkat lokal perlu mempunyai standar layanan terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Humas pemerintahan seperti yang diperankan oleh Humas sekretariat DPRD ini sangatlah penting untuk juga menampung informasi yang menjadi keluhan masyarakat, baik yang menyoroti tentang jalannya Pemerintahan di daerah, kebijakan publik atau persoalan dalam masyarakat itu sendiri secara horisontal. Sehingga, hal ini mewujudkan keharmonisan antara pemerintah dan masyarakat.

Humas pemerintah termasuk di DPRD kota Palu dalam pelaksanaan tugasnya sebagai mediator masih memiliki kendala, dari masalah sarana dan prasana dan pengolahan informasi. Banyaknya demonstrasi yang langsung mengarah kepada anggota DPRD kota Palu tanpa melewati bagian Humas mencerminkan kondisi tersebut. Selain itu penulis juga ingin mencari tahu apakah pola kinerja tersebut sudah sesuai dengan standar pelaksanaan kehumasan di Instansi pemerintah. Serta mencari tahu faktor-faktor pendukung dan penghambat maksimalisasi kinerja Humas di DPRD kota Palu.



Gambar 1.1

Bagan Kerangka Konsep

E. Definisi Operasional

1. Aktivitas adalah kegiatan / program kerja yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Palu.
2. Humas DPRD Kota Palu adalah bagian yang ada dalam sekretariat DPRD Kota Palu yang dikepalai oleh Kepala Bagian (KaBag) Humas dan dibawah langsung oleh Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu.
3. Mediator adalah Humas pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian

tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator juga merupakan kegiatan humas dalam menjembatani dan menyalurkan aspirasi masyarakat kepada Pemerintah.

4. Aspirasi Masyarakat adalah kritik, saran, maupun protes masyarakat terhadap pemerintah.

F. Metode Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu, Jalan Dr. Moh. Hatta No. 14 Palu, Sulawesi Tengah. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, Maret - Mei 2016.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif*. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang cermat mengenai suatu fenomena sosial tertentu. Dalam penelitian ini peneliti mengembangkan suatu konsep dan mengumpulkan fakta-fakta yang relevan, akan tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Effendi, 1989: 4). Jenis Data ada dua, yaitu data Primer, yaitu wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan narasumber dan data Sekunder, yaitu melalui studi pustaka. Teknik Pengumpulan data ada 2 yaitu Wawancara dan studi pustaka.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran secara cermat dan faktual yaitu penulis

menggambarkan / melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada mengenai peranan Humas DPRD kota Palu.

Silalahi (2009 ; 28) menyatakan bahwa penelitian Deskriptif menyajikan satu gambar yang terperinci tentang suatu situasi, setting sosial, atau hubungan.

Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data dan banyaknya (kuantitas) data. Penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan berubah sesuai kondisi lapangan sehingga peran peneliti sangat dominan terhadap keberhasilan penelitian. Metode pendekatan deskriptif lebih spesifik digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini memberikan gambaran atau penjabaran suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki, disini peneliti terjun langsung ke lapangan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, oleh karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melakukan wawancara mendalam, observasi (pengamatan) dan studi pustaka.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan selama penelitian berlangsung. Dalam pengumpulan data primer, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Wawancara adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan sesi tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti terhadap

informan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara untuk memperoleh data yang akurat tentang penelitian ini, dilakukan wawancara dengan informan yang bersangkutan dengan penelitian.

- b) Observasi, peneliti melakukan pengamatan secara rinci, juga menyesuaikan diri/terlibat langsung dalam penelitian ini sesuai dengan kemampuan peneliti terhadap objek penelitian. Dengan keberadaan penelitian di lapangan melalui pengamatan berperan serta, peneliti dengan sendirinya memiliki kesempatan untuk mengumpulkan data langsung dari informan lebih terinci dan lebih cermat, hal ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman dan makna yang mendalam tentang tugas dan fungsi Humas Sekretariat Kota Palu. Teknik observasi partisipasi ini dilakukan dengan menggunakan buku catatan guna memperoleh dan mencatat data yang mungkin muncul di luar dugaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah salah satu sumber pengumpul data dari studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan teknik pengambilan data yang berasal dari bahan-bahan kepustakaan seperti buku, jurnal ataupun artikel yang ada kaitannya dengan pembahasan penelitian.

c. Informan

Dalam penelitian kualitatif (sugiyono 2010 : 293) memberikan kriteria informan sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “ cukup asing “ dengan peneliti sehingga lebih mengairahkan untuk dijadikan guru atau narasumber.

Berdasarkan metode penelitian deskriptif kualitatif, maka informan ditentukan dengan cara purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Kriyantono, 2006:158). Adapun yang menjadi informan yaitu :

1. Pimpinan DPRD Kota Palu :
a) Muhammad Ikbal Andi Magga,SH
2. Sekretaris DPRD Kota Palu :
a) Hj. Rosida Thalib, SH,M.Si
3. Kasubag Humas DPRD Kota Palu :
a) Agnan, S.Sos, M.AP

4. Humas DPRD Kota Palu :

a) Annisa Dwijayanti Sartika, S.I.Kom

b) Daenta, S.Sos

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara dan observasi dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan yang diteliti. Pembahasan dilakukan menggunakan metode komparatif atas hasil wawancara dengan informan, studi kepustakaan serta sekaligus membandingkan dengan hasil observasi. Untuk mempertinggi keabsahan dan langkah selanjutnya adalah analisis terhadap wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif ini adalah analisis model *Miles & Huberman* (Moleong, 2012), dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi:

1. Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas yakni melalui metode studi pustaka, observasi dan wawancara yang mendalam dengan informan yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Reduksi Data

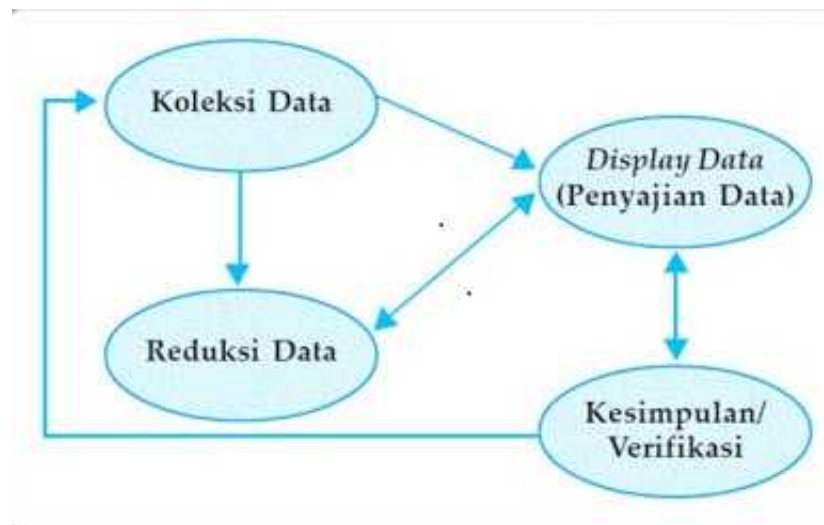
Pada dasarnya data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu peneliti perlu mereduksi data. Mereduksi data merupakan proses seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, merangkum, dan membuang data yang tidak diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data ini merupakan penyajian data berupa hasil observasi dan wawancara yang telah direduksi dan dianalisis sesuai dengan teori yang dipaparkan sebelumnya. Penyajian data dalam penelitian ini harus mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pertanyaan penelitian sehingga data yang tersaji adalah deskriptif dari permasalahan yang ingin dikemukakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hal penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian untuk mencari jawaban hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian, kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis.



Gambar 2.1 skema analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman

(Sumber : Prof. Dr. Sugiyono, 2012 ; 92).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan masyarakat, atau sering disingkat humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu / organisasi, selain itu humas juga sangat berkaitan erat dengan yang namanya komunikasi dalam menjalankan tugasnya sebagai mediator, yang mengartikan bahwa tidak ada aktifitas tanpa ada komunikasi secara langsung maupun tidak langsung, verbal maupun nonverbal dengan bentuk apapun, karena dengan komunikasi kita bisa menciptakan persamaan pengertian mengenai informasi, ide, pemikiran, dan sikap kita terhadap orang lain, sehingga menumbuhkan terciptanya persamaan mengenai pesan tertentu sehingga mendapatkan suatu pengertian.

Fraser P. Seitel, Senior Vice President dan Director of Public Affairs The Chase Manhattan Bank, dalam bukunya *The Practice of Public Relations* mengemukakan pada tahun 1975 Yayasan Pendidikan dan Penelitian Humas telah melibatkan 65 pimpinan Humas turut serta dalam suatu penelitian yang menganalisis 472 definisi yang berminat dan merangkumnya dalam 88 kata, yaitu :“ *Public Relations is a distinctive management function which help establish and maintain mutual lines of communications, understanding, acceptance, and cooperation between and organization and its publics; involves the management of problems or issues; helps managements to keep informed on and responsive to public opinion; define emphathize responsibility of management to serve the public interest helps*

management keep abreast of and effectively utilizes change, serving as an early warning system to help anticipate trends; and uses research and sound and ethical communication techniques as its principal tool's"

“ (Humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerjasama suatu organisasi / perusahaan dengan publiknya dan ikut terlibat dalam menangani masalah - masalah atau isu - isu manajemen. Humas membantu manajemen dalam menyampaikan informasi dan tanggap terhadap opini masyarakat. Humas secara efektif membantu manajemen memantau berbagai perubahan)” (Seitel, 1992:8) (Maria 2004, Hal.12).

Dari berbagai definisi mengenai pengertian Humas, secara implisit terdapat 3 (tiga) fungsi pelaksana Humas :

1. *To ascertain and evaluate public opinion as relates to his organization*(mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasinya).
2. *To counsel executives on ways to dealing with public opinion as it exists*(menasihati para eksekutif mengenai cara-cara menangani pendapat umum yang timbul).
3. *To use communication to influence public opinion*(menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum).

Peranan Humas (PR) tersebut diharapkan menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” bagi organisasi atau lembaga, yang ruang lingkup tugasnya antara lain meliputi aktivitas :

1. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit atau badan atau perusahaan atau organisasi itu sendiri. Mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat.

2. Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Publik eksternal adalah publik umum (masyarakat) mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif publik terhadap lembaga yang diwakilinya.

Jadi peran humas tersebut bersifat dua arah seperti dijelaskan yaitu berorientasi ke dalam (*inward looking*) dan keluar (*outward looking*).

B. Aspirasi Masyarakat

Aspirasi masyarakat juga bisa di artikan sebagai pendapat atau opini masyarakat yang berarti berpikir atau menduga dan pilihan atau harapan. Sedangkan kata *masyarakat* mempunyai arti, “milik orang banyak atau bersama”. Dengan demikian, hubungan antara keduanya itu, menyangkut hal seperti dugaan, perkiraan, harapan dan pilihan yang dilakukan orang banyak.

Definisi aspirasi masyarakat itu berhubungan erat dengan opini publik sikap manusia yaitu sikap secara pribadi maupun sebagai anggota suatu kelompok. lebih jauh mengemukakan bahwa yang membentuk aspirasi masyarakat adalah sikap pribadi seseorang ataupun sikap kelompoknya.

Komunikasi persuasi bila dihubungkan dengan aspirasi masyarakat, aspirasi masyarakat itu sifatnya akan tetap *latent* (terpendam) dan baru memperlihatkan sifatnya yang aktif apabila *issue* itu timbul dalam sesuatu kelompok atau lingkungan. Suatu *issue* itu timbul kalau terdapat konflik, kegelisahan atau frustrasi.

Aspirasi masyarakat adalah kumpulan pendapat individu terhadap masalah tertentu yang mempengaruhi suatu kelompok orang-orang (masyarakat). Pendapat lain menyebutkan bahwa aspirasi masyarakat mewakili suatu kesepakatan, dan kesepakatan dimulai dengan sikap orang-orang terhadap isu yang masih tanda tanya. Mencoba untuk mempengaruhi suatu sikap yang dimiliki individu bagaimana tanggapan terhadap suatu pokok permasalahan yang dihadapi merupakan suatu fokus utama dari kegiatan Public Relations.

Dengan munculnya aspirasi masyarakat bisa dicermati, siapakah yang memiliki keterbukaan itu dan sejauh mana keterbukaan tersebut bisa tampak pada kualitas aspirasi masyarakat itu. Aspirasi masyarakat tersebut akan menunjukkan kualitas dan akan mempunyai arti untuk mengadakan perbaikan, sekaligus perkembangan organisasi.

C. Standar Tata Kelola Kehumasan Pemerintah

Tata kelola kehumasan merupakan proses yang meliputi kegiatan analisis situasi (pengumpulan data dan fakta), strategi (perencanaan dan program), implementasi (tindakan dan komunikasi), evaluasi (pengukuran hasil), dengan tetap berpegang kepada komitmen, etika kehumasan, dan praktik-praktik terbaik.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 tentang keterbukaan informasi publik, mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan, setiap badan publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat. Pengelolaan informasi dan dokumentasi dimaksud mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN/ 2007 tentang Pedoman Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa Visi Praktisi Humas Pemerintah adalah terciptanya SDM humas pemerintah yang profesional, terbentuknya sistem manajemen humas pemerintah, serta iklim yang kondusif dan dinamis untuk kelancaran pelaksanaan tugas kehumasan. Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan ini disusun dengan memperhatikan aspek prioritas kebutuhan, kepraktisan, dan praktik-praktik terbaik (*best practices*).

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah merupakan panduan dan acuan pelaksanaan pengelolaan kehumasan di lingkungan instansi pemerintah. Pedoman umum ini akan menjadi sumber rujukan dalam pembuatan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis aktivitas pengelolaan kehumasan di instansi masing-masing. Pedoman ini dibuat bertujuan

menciptakan pengelolaan kehumasan di lingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah secara efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Adapun visi humas pemerintah adalah terciptanya pengelolaan kehumasan (kelembagaan, ketatalaksanaan, dan SDM) yang proposional, profesional, efektif, dan efisien dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Sedangkan misi dari humas pemerintahan sebagai berikut :

1. Membangun citra dan reputasi positif pemerintah,
2. Membentuk, meningkatkan, dan memelihara opini positif publik,
3. Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat,
4. Mencari, mengklasifikasi, mengklarifikasi, serta menganalisis data dan informasi,
5. Mensosialisasikan kebijakan dan program pemerintah,
6. Membangun kepercayaan publik (*public trust*).

Humas pemerintah dituntut bekerja dengan asas keterbukaan yang mengharuskan humas untuk bersikap jujur dan tidak bertindak diskriminatif terhadap masyarakat yang ingin memperoleh informasi. Tidak hanya itu, humas pemerintah juga diharuskan bersikap etis, tepat janji dan profesional dalam menjalankan tugas.

Reformasi birokrasi menuntut transparansi dan akuntabilitas informasi. Untuk itu, diperlukan komunikasi yang interaktif dengan mempergunakan model

komunikasi dua arah timbal balik yang simetris guna menciptakan komunikasi dua arah dengan pengaruh yang seimbang.

Didalam sebuah instansi humas pemerintahan memiliki fungsi membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi. Humas juga berfungsi menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis serta melaksanakan fungsi manajemen komunikasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi. Dari fungsi humas dapat diketahui peranan humas adalah sebagai berikut :

1. **Komunikator**

Humas pemerintah berperan membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah dan publiknya, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sarana kehumasan.

2. **Fasilitator**

humas pemerintah berperan menyerap perkembangan situasi dan aspirasi publik untuk dijadikan masukan bagi pimpinan instansi pemerintah dalam pengambilan keputusan.

3. **Diseminator**

Humas pemerintah berperan dalam pelayanan informasi terhadap internal organisasi dan publiknya, baik langsung maupun tidak langsung mengenai kebijakan dan kegiatan masing-masing instansi pemerintah.

4. **Katalisator**

humas pemerintah berperan dalam melakukan berbagai pendekatan dan strategi guna mempengaruhi sikap dan pendapat publik untuk menyelaraskan kepentingan pemerintah dengan publik.

5. **Konselor, Advisor, dan Interpreter**

Humas merupakan konsultan, penasihat, dan penerjemah kebijakan pemerintah.

6. **Prescriber**

Humas berperan sebagai salah satu instrumen strategis pemimpin puncak penentu kebijakan.

Humas pemerintah memiliki kode etik yang harus ditegakkan yang mengacu pada Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/Kep/M.Kominfo/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan, dengan ketentuan umum sebagai berikut :

1. Secara kelembagaan, tunduk pada kode etik humas pemerintah yang berlaku.
2. Secara individu, praktisi humas dapat menjadi anggota organisasi profesi humas yang ada, baik nasional, regional maupun internasional, dan taat pada kode etik masing-masing organisasi profesi.
3. Sebagai tenaga profesional, praktisi humas pemerintah menegakkan asas-asas penyelenggaraan pemerintah dan asas umum penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (kepastian hukum, tertib penyelenggaraan Negara, kepentingan umum,

keterbukaan, proposionalitas, profesionalitas, dan akuntabilitas), serta efisiensi, efektifitas, tanggung jawab, bebas, jujur, adil, dan otonom.

Kode etik humas pemerintah adalah sebagai berikut :

1. Anggota humas pemerintahan menjunjung tinggi kehormatan sabagai pegawai instansi pemerintah.
2. Anggota humas pemerintahan mengutamakan kompetensi, objektivitas, kejujuran, serta menjunjung tinggi integritas dan norma-norma keahlian serta menyadari konsekuensi tindakannya.
3. Anggota humas pemerintah memegang teguh rahasia Negara, sumpah jabatan, serta wajib mempertimbangkan dan mengindahkan etika yang berlaku agar sikap dan perilakunya dapat membrikan citra yang positif bagi pemerintahan dan menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Anggota humas pemerintah an menyampaikan informasi publik yang benar dan akurat serta membentuk citra humas pemerintahan yang positif di masyarakat.
5. Anggota humas pemerintahan menghargai, menghormati, dan membina solidaritas serta nama baik rekan seprofesi.
6. Anggota humas pemerintahan akan berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas kerja serta memajukan profesi humas pemerintahan di Indonesia.
7. Anggota humas pemerintahan loyal terhadap kepentingan organisasi/ instansinya, bukan kepada kepentingan perseorangn/ golongan.

8. Anggota humas pemerintahan wajib
 - a. Menjalin komunikasi kepada semua pegawai di organisasi / instansinya agar tercapai iklim organisasi yang mendukung peningkatan kompetensi organisasi.
 - b. Mengingatkan rekan seprofesinya yang melakukan tindakan diluar batas kompetensi dan kewenangannya dalam mencegah terjadinya pelanggaran Kode Etik Humas Pemerintahan.
9. Anggota humas pemerintahan tunduk, mematuhi, dan menghormati Kode Etik Humas pemerintahan sesuai dengan perundangan yang berlaku.
10. Humas Anggota humas pemerintahan wajib menyediakan dan memberikan informasi publik yang benar dan akurat kepada masyarakat, media massa, dan insan pers sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi/ instansinya sesuai dengan perundangan yang berlaku.
11. Anggota humas pemerintahan tidak diperkenankan melakukan penekanan terhadap media massa dan insan pers serta mencegah pemberian barang dan jasa kepada media massa dan insan pers dengan dalih kepentingan publikasi (publisitas) pribadi/ golongan/ organisasi/ instansinya.
12. Anggota humas pemerintahan menghargai, menghormati, dan membina hubungan baik dengan profesi lainnya.
13. Anggota humas pemerintahan wajib bertukar informasi dan membantu memperlancar arus informasi dengan sesama anggota.
14. Anggota humas pemerintahan bersedia mendukung pelaksanaan tugas sesama anggota.

15. Anggota humas pemerintahan tidak dibenarkan mendiskreditkan sesama anggota.

D. Fungsi Mediator

Salah satu fungsi dari humas pemerintahan yaitu sebagai mediator yang berhungan langsung antara organisasi / instansi dan publiknya. (Ruslan 2008 : 110) menyatakan fungsi pokok Humas Pemerintah yaitu menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi / atau opini publik (masyarakat) di lain pihak.

Sebagai mediator humas sangat berkaitan dengan aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan unsur utama yang terkandung di dalamnya. Komunikasi itu sendiri menurut Raymond Ross (Effendy, 2002) komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol – simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.

Dalam hal ini jika dikaitkan dengan teori diatas maka antara humas dan publiknya yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan arti atau makna, sebisa mungkin humas melakukan hubungan komunikasi secara timbal balik, baik langsung maupun tidak langsung guna sebagai cara untuk mencapai hubungan yang efektif dengan publik.

Sebagai mediator humas adalah pihak ketiga yang bersikap netral yang memfasilitasi negosiasi solusi dengan menggunakan penalaran dan persuasi, menyodorkan alternatif, dan sebagainya).

Aktivitas Komunikasi yang dilakukan humas berkaitan dengan usaha memelihara komunikasi dua arah atau timbal balik bagi suatu tim kerja sama antara departemen dan sekelompok orang dalam suatu organisasi (*public intern*) serta memanfaatkan sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemudian dapat dilihat dalam arti luas, seperti interaksi satu kelompok dengan kelompok lainnya, atau antara perusahaan dan publik untuk mencapai kepuasan kedua belah pihak. Komunikasi dua arah timbale balik tersebut merupakan faktor utama dalam manajemen kehumasan, proses tersebut terlihat dari beberapa tahap antara lain pengorganisasian, pengkomunikasian, pengawasan, dan penilaian.

Menurut Lawrence D. Brennan (Ruslan 2010 : XIV) manajemen humas merupakan sistem komunikasi (*Management is a communication system*). Peranan komunikasi dua arah sangat diperlukan dalam menjalankan fungsi mediator. Ruslan (2010 : 14) juga menyatakan bahwa mediator tidak hanya sebagai fungsi namun juga sebagai keterampilan dalam menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam penyampaian pesan atau menyalurkan informasi dari lembaga organisasi yang diwakili dengan publiknya.

Dozier & Broom dalam Ruslan (2006, 20-21) membagi peranan humas menjadi empat kategori yaitu :

1. penasehat ahli

Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Dalam hal ini pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima dan mempercayai apa yang telah disarankan atau diusulkan oleh penasihat dalam memecahkan dan mengatasi persoalan yang tengah dihadapi.

2. fasilitator komunikasi

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, *public relations* juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbale balik tersebut dapat terciptanya saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. fasilitator proses pemecahan masalah

Dalam hal ini *public relations* membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan yang tengah dihadapi secara professional.

4. Teknisi komunikasi.

Peranan ini menjadikan *public relations* sebagai jurnalis yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.

Dari empat kategori diatas yang menjelaskan peranan humas tmengartikan bahwa humas memiliki peranan yang cukup penting suatu perusahaan maupun instansi yang dinaunginya. Dalam menjalankan fungsi mediator, aktivitas humas meliputi membina hubungan ke dalam (public internal), yang dimaksudkan *public internal* adalah publik yang menjadi bagian dari unit/ badan/ perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negative di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi. Selain itu humas juga membina hubungan ke luar (public eksternal), yang dimaksudkan *publik eksternal* disini adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga / instansi yang diwakailinya, dengan demikian peran humas bersifat dua arah yaitu berorientasi ke dalam (inward lokking) dan keluar (outward lokking).

E. Model Humas

Dalam humas, terdapat model yang menentukan sebuah pesan yang akan disampaikan kepada public seperti yang dikemukakan James E. Grunig dan Todd Hunt empat model humas yang asli adalah Model Agen Pemberitaan (*Press Agent / Publicity Model*) , Model Informasi Publik (*Public Information Model*), Model

Asimetris Dua Arah (*Two-way Asymmetrical Model*), dan Model Simetris dua Arah (*Two-way Symmetric Model*). Tiga model pertama mereflesikan sebuah praktik *Public Relations* yang berusaha mencapai tujuan organisasi melalui persuasi. Kemudian model keempat berfokus pada usaha menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik atau kelompok lainnya.

1. *Press Agent model*, menekankan pada praktek PR yang fokus pada upaya promosi, publisitas, dan propaganda publik (Lattimore dkk. 2010 : 63). Praktisi PR dalam model ini dihalalkan untuk melakukan segala cara demi mendongkrak nama organisasi atau orang yang diwakilinya. Yang berarti ini hanya akan menguntungkan pihak tertentu saja dengan mengabaikan kebenaran informasi sebagai upaya untuk menutupi unsure - unsur negatif instansi maupun perusahaan yang diwakilinya.
2. *Public information model*, model ini tidak digunakan untuk memperlak publik dan menekankan pada pemberian informasi yang jujur (Butterick, 2012:32). Dimana humas berupaya membangun kepercayaan dan bertujuan memberikan informasi kepada khalayak dan tidak mementingkan sisi persuasif.
3. *Two-way Asymmetrical*, model ini tetap berusaha untuk memposisikan publik sebagai pihak yang harus berubah sesuai dengan keinginan organisasi dan bukan sebaliknya (Lattimore dkk., 2010:64).
4. *Two-way symmetrical*, model ini menekankan pada adanya kemauan dari dua belah pihak untuk saling menyesuaikan diri. Model inilah yang

kemudian diklaim oleh Grunig dan Hunt sebagai model yang paling baik yang dapat menentukan kesuksesan praktek PR dalam organisasi (Butterick, 2012:34). Dimana adanya komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi dan publik yang berfungsi sebagai alat negosiasi dan kompromi dalam mewujudkan pemecahan masalah “*win-win solutions*”.

F. Hasil penelitian Terkait

1. HIMAWAN ADHI PREMANA. *Kegiatan Kehumasan Bagian Humas dan Protokol Dalam Upaya Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo*.

penelitian ini membahas tentang kegiatan kehumasan bagian Humas dan Protokol dalam upaya membangun citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Dimana Seiring dengan meningkatnya dinamika masyarakat dan tuntutan keterbukaan informasi, maka dalam menghadapi kondisi ini sudah saatnya penyelenggaraan Pemerintah Daerah mendapat sentuhan aspek kehumasan. Humas yang merupakan bagian dari fungsi manajemen, sangat strategis untuk mengoptimalkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah baik di bidang pelayanan masyarakat maupun di dalam membangun dan mengoptimalkan partisipasi masyarakat. Partisipasi dan pencitraan dari masyarakat akan terbangun jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi kepada daerah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala bagian dan staff Bagian Humas dan

Protokol. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik *Judgment Sampling* (sampling pertimbangan). Lokasi penelitian di kantor Bagian Humas dan Protokol jalan Aloon-aloon no. 9 Ponorogo. Dari hasil yang telah dikumpulkan dalam penelitian, sepenuhnya dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagian Humas dan Protokol menjalankan visi dan misi dengan konsekuen sebagai landasan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai panjangan tangan dari pemerintah dalam menyampaikan kebijakan kepada publik. Melaksanakan kegiatan kehumasan seperti acara tilik desa, safari ramadhan, grebeg warung kopi *angkringan* dan bakti sosial merupakan bagian dari upaya untuk membangun citra pemerintah. Dengan melakukan kegiatan-kegiatan di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat maka diharapkan dapat menjalin kedekatan dengan masyarakat yang berdampak terbangunnya pencitraan positif terhadap Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Di samping itu ditemui beberapa hambatan dalam upaya membangun citra pemerintah yang dialami Bagian Humas dan Protokol diantaranya kurangnya komunikasi antar instansi yang mengakibatkan kesalahpahaman ketika akan melaksanakan kegiatan kehumasan, selain itu ketika dihadapkan pada kegiatan yang waktunya bersamaan kurangnya SDM di Bagian Humas dan Protokol mengakibatkan pelayanan dan pelaksanaan kegiatan kehumasan kurang optimal dan profesional.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini, perlu menjalin komunikasi yang baik antar instansi agar terjadi harmonisasi antar instansi sehingga dalam pelaksanaan tugas masing-masing tidak terjadi kesalahpahaman, dengan begitu citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo menjadi baik di mata masyarakat. Penambahan pegawai (SDM) di Bagian Humas dan Protokol agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dan penempatan pegawai yang sesuai dengan keahliannya agar dapat melaksanakan tugas secara profesional, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

2. Aktivitas Humas BPKP Provinsi Sulawesi Selatan Sebagai Fungsi Mediator dan Publisitas Dalam Mewujudkan Visi BPKP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas humas BPKP provinsi Sulawesi Selatan sebagai fungsi mediator dan publisitas dalam mewujudkan visi BPKP dan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi aktivitas humas BPKP provinsi Sulawesi Selatan sebagai fungsi mediator dan publisitas dalam mewujudkan visi BPKP. Penelitian ini dilakukan pada kantor BPKP provinsi Sulawesi Selatan pada bagian humas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dengan pejabat Humas BPKP provinsi Sulawesi Selatan dan data sekunder diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi

dan dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas humas BPKP Sulawesi Selatan dalam menjalankan fungsinya sebagai mediator dan publisitas untuk mendukung terwujudnya visi BPKP sudah baik namun belum maksimal. Adapun faktor – faktor yang mendukung aktivitas kehumasan BPKP yaitu adanya dukungan pimpinan dan pegawai, kerjasama, dan fasilitas yang memadai, sedangkan faktor penghambatnya antara lain humas yang terbentuk dalam satuan tugas, potensi staf humas, dan kurang terjalinya hubungan yang intensif dengan media. Humas BPKP Sulawesi Selatan kedepannya mesti lebih baik lagi, terutama dalam meningkatkan profesionalisme humas sebagai ujung tombak pengelolaan informasi dalam upaya menciptakan tata kelola kehumasan yang baik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. DPRD Kota Palu

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten/kota adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten/kota. DPRD kabupaten/kota terdiri atas anggota partai politik peserta pemilihan umum yang dipilih melalui pemilihan umum.

1. Fungsi DPRD

- a. Fungsi legislasi diwujudkan dalam membentuk Peraturan Daerah bersama-sama Kepala Daerah.
- b. Fungsi anggaran diwujudkan dalam membahas, memberikan persetujuan dan menetapkan APBD bersama Pemerintah Daerah.
- c. Fungsi pengawasan diwujudkan dalam bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan Undang-undang, Peraturan Perundangan yang ditetapkan oleh Pemerintah, Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Daerah dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

2. Hak DPRD

- a. Hak interpelasi yaitu hak DPRD kabupaten/kota untuk meminta keterangan kepada bupati/walikota mengenai kebijakan pemerintah kabupaten/kota yang penting dan strategis serta berdampak luas pada kehidupan bermasyarakat dan bernegara;

- b. Hak angket yaitu hak DPRD kabupaten/kota untuk melakukan penyelidikan terhadap kebijakan pemerintah kabupaten/kota yang penting dan strategis serta berdampak luas pada kehidupan masyarakat, daerah, dan negara yang diduga bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Hak menyatakan pendapat yaitu hak DPRD kabupaten/kota untuk menyatakan pendapat terhadap kebijakan bupati/walikota atau mengenai kejadian luar biasa yang terjadi di daerah disertai dengan rekomendasi penyelesaiannya atau sebagai tindak lanjut pelaksanaan hak interpelasi dan hak angket.
3. Tugas dan Wewenang DPRD
- a. Membentuk peraturan daerah kabupaten/kota bersama bupati/walikota;
 - b. Membahas dan memberikan persetujuan rancangan peraturan daerah mengenai anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota yang diajukan oleh bupati/walikota;
 - c. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan daerah dan anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota;
 - d. Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian bupati/walikota dan/atau wakil bupati/wakil walikota kepada Menteri Dalam Negeri melalui gubernur untuk mendapatkan pengesahan pengangkatan dan/atau pemberhentian;

- e. Memilih wakil bupati/wakil walikota dalam hal terjadi kekosongan jabatan wakil bupati/wakil walikota;
 - f. Memberikan pendapat dan pertimbangan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota terhadap rencana perjanjian internasional di daerah;
 - g. Memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama internasional yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota;
 - h. Meminta laporan keterangan pertanggungjawaban bupati/walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten/kota;
 - i. Memberikan persetujuan terhadap rencana kerjasama dengan daerah lain atau dengan pihak ketiga yang membebani masyarakat dan daerah;
 - j. Mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - k. Melaksanakan wewenang dan tugas lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Hak dan Kewajiban Anggota DPRD
- a. Hak Anggota DPRD
 - a) Hak mengajukan rancangan Perda
 - b) Hak mengajukan pertanyaan
 - c) Hak menyampaikan usul dan pendapat
 - d) Hak memilih dan dipilih
 - e) Hak membela diri
 - f) Hak imunitas atau hak kekebalan hukum, yaitu anggota DPRD tidak dapat dituntut dimuka pengadilan karena pernyataan dan pendapat

yang disampaikan dalam rapat-rapat DPRD Propinsi dengan pemerintah dan rapat-rapat DPRD lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- g) Hak protokoler atau hak anggota DPRD untuk memperoleh penghormatan berkenaan dengan jabatannya dalam acara-acara kenegaraan atau acara resmi maupun dalam melaksanakan tugasnya
- h) Hak keuangan dan administrasi

b. Kewajiban Anggota DPRD

- a) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila ;
- b) Melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan mentaati peraturan perundang-undangan ;
- c) Mempertahankan dan memelihara kerukunan nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia ;
- d) Mendahulukan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan golongan ;
- e) Memperjuangkan peningkatan kesejahteraan rakyat ;
- f) Mentaati prinsip demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah ;
- g) Mentaati tata tertib dan kode etik
- h) Menjaga etika dan norma dalam hubungan kerja dengan lembaga lain dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah ;
- i) Menyerap, menghimpun, aspirasi konstituen melalui kunjungan kerja secara berkala

- j) Menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat ; dan
- k) Memberikan pertanggungjawaban secara moral dan politis kepada konstituen di daerah pemilihannya.

B. Sekretariat DPRD Kota Palu

Dalam upaya mewujudkan pelaksanaan dan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku, serta yang mampu memenuhi harapan masyarakat banyak, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu sebagai salah satu Lembaga Penyelenggara Pemerintah Daerah yang mempunyai fungsi legislasi, dan wakil rakyat yang memiliki posisi sedekat mungkin dengan masyarakat, dituntut untuk dapat dengan tanggap dan cepat merespon aspirasi dan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas kepada segenap DPRD Kota Palu menjadi penting guna mendukung dan menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi strategisnya terhadap upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu bukan lembaga politik melainkan institusi tersendiri yang secara organisator merupakan organisasi perangkat daerah Pemerinta Kota Palu yang menjalankan tugas pokoknya melaksanakan fungsi pelayanan kepada DPRD Kota Palu.

1. Visi dan Misi DPRD Kota Palu

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Sekretariat DPRD Kota Palu tahun 2010 – 2015 mempunyai Visi, yaitu :

“ Terwujudnya Sekretariat DPRD Kota Palu yang memberikan Pelayanan Prima dengan Mengedepankan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik Pada Tahun 2015 “

Adapun Makna yang terkandung dari visi diatas adalah :

- a. Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik yang harus diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Palu, sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan yang diberikan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPRD Kota Palu sebagai lembaga perwakilan rakyat.
- b. Prinsip – Prinsip tata pemerintahan yang baik dicirikan dengan keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan diatas, Sekretariat DPRD Kota Palu, harus mempunyai misi yang jelas. Misi adalah sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan agar tujuan organisasi terlaksana dengan baik. Pernyataan misi dari membawa organisasi pada satu fokus sekaligus merupakan

tonggal dari perencanaan strategis dan sebagai langkah aksi (*action plan*) dalam mewujudkan cita – cita yang merupakan landasan kerja yang harus diikuti.

Misi dari Sekretariat DPRD Kota Palu tahun 2010 – 2015 yang ditetapkan sebagai berikut :

- a. Mewujudkan kualitas aparatur yang professional didukung oleh tertib administrasi.
- b. Mewujudkan optimalisasi kegiatan pelayanan yang didukung oleh sarana dan prasarana representatif.

2. Kedudukan

- a. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu bertanggung jawab Kepada Walikota Palu.
- b. Sekretariat Dewan dipimpin oleh Sekretaris Dewan bertanggung jawab kepada pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu.

3. Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Kota Palu

Penyelenggaraan fungsi sekretariat DPRD Kota Palu didasarkan pada peraturan daerah Kota Palu No. 4 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, yang uraiannya sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan Administrasi kesekretariatan DPRD
- b. Penyelenggaraan Administrasi keuangan DPRD
- c. Penyelenggaraan rapat – rapat DPRD

- d. Penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 17 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu, maka tugas pokok dan fungsi dibagi menjadi :

- a. Bagian Umum

- a) Tugas Pokok

- 1. Penyelenggaraan tata usaha kesekretariatan.
 - 2. Penyusunan program kerja.
 - 3. Pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan.
 - 4. Penyelenggaraan keprotokolan dan perjalanan dinas.
 - 5. Penyelenggaraan humas dan penyerapan aspirasi masyarakat.

- b) Fungsi

- 1. Penyusunan program kerja.
 - 2. Penyelenggaraan tata usaha dan kearsipan.
 - 3. Penyelenggaraan keprotokolan, pengaturan tamu – tamu DPRD serta administrasi perjalanan dinas.
 - 4. Penyelenggaraan rumah tangga, perlengkapan, ketertiban dan ketentraman.
 - 5. Penyelenggaraan kegiatan kehumasan dan pengelolaan administrasi penyerapan aspirasi masyarakat.
 - 6. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai tugas pokok dan fungsi.

c) Bagian Umum terdiri dari :

1. Sub Bagian Tata Usaha dan Protokoler.

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyusunan program kerja, administrasi surat menyurat dan tata kearsipan, penyelenggaraan keprotokolan, administrasi perjalanan dinas dan pengaturan tamu – tamu serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2. Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyusunan program kerja, penyelenggaraan urusan rumah tangga sekretariat dan pimpinan, penyelenggaraan keamanan kantor dan rumah pimpinan, pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan administrasi barang serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Sub Bagian Humas dan Penyerapan aspirasi masyarakat

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyusunan program kerja, melaksanakan inventaris dan mengolah data, penyelenggaraan kegiatan hubungan masyarakat dan penyerapan aspirasi masyarakat serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

b. Bagian Persidangan dan Risalah

a) Tugas Pokok

1. Menyiapkan segala sesuatu menyangkut teknis administrasi persidangan serta desain tata tempat rapat.
2. Pengelolaan penyusunan notulen / risalah rapat.
3. Menghimpun peraturan perundang – undangan sebagai bahan referensi.
4. Pengelolaan dokumentasi dan perpustakaan.

b) Fungsi

1. Penyusunan program kerja.
2. Penyelenggaraan teknis administrasi persidangan serta desain tata tempat rapat.
3. Penyelenggaraan penyusunan notulen / risalah rapat.
4. Pengelolaan data, naskah, informasi dan peraturan perundang – undangan sebagai bahan referensi bagi anggota DPRD.
5. Pelaksanaan dokumentasi aktivitas anggota DPRD, pengembangan dan pengelolaan perpustakaan.
6. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas pokok dan fungsi.

c) Bagian persidangan terdiri dari :

1. Sub bagian Persidangan dan Risalah

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyiapan teknis, administrasi persidangan, pelaksanaan notulen rapat dan risalah rapat serta melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

2. Sub Bagian Perundang – undangan

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyusunan program kerja, melaksanakan penyiapan data, informasi naskah dan peraturan perundang – undangan sebagai bahan referensi anggota DPRD Serta Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Sub Bagian dokumentasi dan perpustakaan

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyusunan program kerja, melaksanakan penyiapan data, pelaksanaan dokumentasi aktivitas anggota DPRD, pengelolaan dan pengembangan perpustakaan serta melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

c. Bagian Keuangan

a) Tugas Pokok

1. Penyelenggaraan penyusunan rencana anggaran DPRD dan sekretariat DPRD.
2. Penatausahaan keuangan
3. Pelaksanaan pembukaan
4. Penyiapan laporan pertanggungjawaban anggaran DPRD dan sekretariat DPRD.

b) Fungsi

1. Penyusunan program kerja.
2. Penyelenggaraan penyusunan rencana anggaran DPRD dan sekretariat DPRD dan Pelaksanaan administrasi keuangan DPRD dan Sekretariat DPRD.
3. Penyelenggaraan verifikasi dan pembukuan keuangan.
4. Penyelenggaraan administrasi keuangan dan penyusunan laporan.
5. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai tugas pokok dan fungsi.

c) Bagian Keuangan terdiri dari :

1. Sub Bagian Anggaran

Tugas pokok dan fungsi : melaksanakan penyiapan penyusunan rencana anggaran DPRD dan Sekretariat DPRD, pengurusan dan penatausahaan keuangan, penelitian, penggunaan anggaran dan pemeriksaan kebenaran realisasi anggaran serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2. Sub Bagian Perbendaharaan

Tugas pokok dan fungsi : penyelenggaraan penatausahaan pembukuan / perbendaharaan, melaksanakan pencatatan penerimaan dan pengeluaran anggaran DPRD dan Sekretariat DPRD, penyiapan bahan dalam rangka

penyusunan laporan pelaksanaan anggaran serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Sumber Daya Sekretariat DPRD Kota Palu

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sekretariat DPRD Kota Palu didukung oleh sumber daya manusia yang beragam jenjang pendidikannya. Secara lengkap data tentang sumber manusia di DPRD Kota Palu, Seperti table berikut ini :

Susunan Kepegawaian Sekretariat DPRD Kota Palu

| No | Jabatan Struktural/ jabatan fungsional | Jml | Pangkat/ Gol.Ruang | Pendidikan Terakhir |
|----|--|-----|--------------------|------------------------|
| 1 | Sekretaris | 1 | IV/c | S2 Hukum |
| 2 | Kabag. Umum | 1 | IV/b | Sarjana Muda |
| 3 | Kabag. Keuangan | 1 | IV/a | S1 Adm. Negara |
| 4 | Kabag. Persidangan | 1 | IV/a | S1 Adm. Negara |
| 5 | Kabag. Tata Usaha dan Protokoler | 1 | III/b | S1 Hukum |
| 6 | Kasubag Persidangan dan Risalah | 1 | III/d | S1 Adm. Negara |
| 7 | Kasubag Anggaran | 1 | III/c | S1 Ekonomi |
| 8 | Kasubag pembukuan | 1 | III/c | SMA |
| 9 | Kasubag Perundang – Undangan | 1 | IV/a | S2 MM |
| 10 | Kasubag Humas dan penyerapan Aspirasi Masyarakat | 1 | III/d | S2 Administrasi Negara |
| 11 | Kasubag. Perpustakaan dan Dokumentasi | 1 | III/d | S1 Hukum |

| | | | | |
|----|--|---|-------|------------|
| 12 | Kasubag. Rumah Tangga dan Perlengkapan | 1 | III/c | S2 MAP |
| 13 | Staf Keuangan | 8 | III/b | SMEA |
| | | | III/a | SMA |
| | | | | S1 |
| | | | II/c | STM |
| | | | II/b | SMEA |
| | | | | SMA |
| | | | II/a | SMA |
| | | | | SMP |
| 14 | Staf Persidangan dan Risalah | 6 | III/a | S1 Hukum |
| | | | II/b | SMA |
| | | | II/c | SMA |
| | | | II/a | SMA |
| | | | II/a | SMA |
| 15 | Staf Tata Usaha dan Protokoler | 6 | III/a | S1 Sospol |
| | | | | S1 Sospol |
| | | | II/d | SMEA |
| | | | II/b | SMA |
| | | | II/a | SMA |
| 16 | Staf Perlengkapan Rumah Tangga | 7 | | S1 Ekonomi |
| | | | III/a | S1 Ekonomi |
| | | | | S1 Hukum |
| | | | II/b | SMK |
| | | | | SMA |
| | | | II/a | SMA |

| | | | | |
|---------------|---|---|-------|-----------|
| 17 | Staf Perundang-Undangan | 2 | III/a | S1 Hukum |
| 18 | Staf Humas dan Penyerapan Aspirasi Masyarakat | 3 | III/a | S1 Sospol |
| | | | II/c | S1 Sospol |
| | | | II/a | SMA |
| 19 | Staf Dokumentasi dan Perpustakaan | 5 | III/a | SMA |
| | | | II/b | SMA |
| | | | II/d | STM |
| | | | II/b | SMEA |
| | | | II/a | SMP |
| 20 | Staf Komisi | 3 | II/b | SMA |
| | | | | SMEA |
| | | | | SMA |
| 21 | Staf Wakil Ketua | 1 | II/a | SMEA |
| 22 | Staf Umum | 1 | II/a | SMA |
| 23 | Sopir | 2 | II/c | SMA |
| | | | II/a | SD |
| Total Pegawai | | | | 56 Orang |

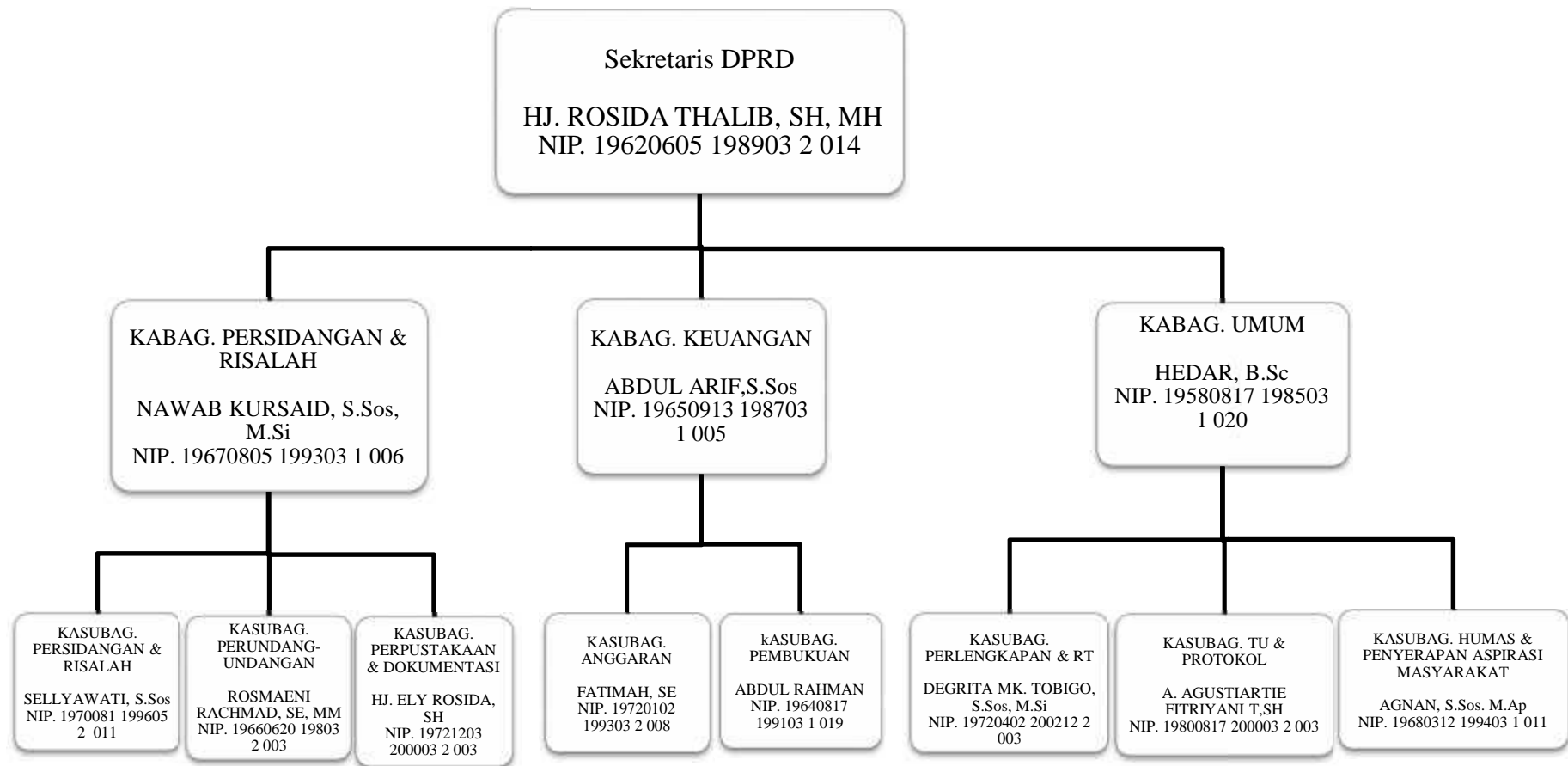
PEMBAGIAN TUGAS PADA STAF SUB BAGIAN

HUMAS DAN PENYERAPAN ASPIRASI MASYARAKAT

SEKRETARIAT DPRD KOTA PALU

| Nama / Pangkat | Kegiatan |
|---|---|
| Daenta S.Sos Penata Muda III/a 19690629 200212 2 003 | <ul style="list-style-type: none">• Menerima Konsep dan Mengelola Administrasi pada Bagian Humas/ Penyerapan.• Menyiapkan bahan dan data dalam rangka Kerja sama dengan Media Cetak/Produk Kegiatan dewan /MOU Kerjasama Media Cetak dan Elektronik.• Menyiapkan/Memfasilitasi Kegiatan dewan yang disiarkan melalui RRI dan TVRI• Menyiapkan Bahan dan Data laporan fisik dan keuangan Pelaksanaan Tugas Sub Bagian Humas Penyerapan Aspirasi Masyarakat Tagihan per- Triwulan• Membantu dan Memfasilitasi Pelayanan Pers dan Jumpa Pers/Pressroom dan Menghubungi wartawan yang di tugaskan untuk meliputi kegiatan dewan.• Menjalankan Absen Kunjungan Kerja Kegiatan Pimpinan & Sekretariat DPRD Kota Palu• Menyiapkan Rapat Kunjungan Kerja Tamu Pimpinan & Sekretariat DPRD |
| ANNISA DWIJAYANTI SARTIKA, S.Sos Penata Muda III/a 19900603 201503 2 003 | <ul style="list-style-type: none">• Membantu Menyiapkan bahan dan data tentang pelaksanaan Kegiatan Humas/Penyerapan• Membantu Menghubungi Anggota Dewan Pimpinan, Anggota dan Sekretariat Mengenai Kegiatan Dewan• Menyiapkan Surat Undangan Hearing (Dengar Pendapat) yang akan di bagikan ke instansi terkait• Mengarsipkan surat keluar masuk pada sub bagian humas dan penyerapan aspirasi masyarakat• Membuat Notulen/ Laporan Hasil Rapat Dengar Pendapat.• Membantu Pembuatan Kliping Berita hasil kegiatan Dewan• Mengantisipasi Surat Unjuk Rasa pada Pimpinan/Komisi yang menerima.• Melakukan Koordinasi Dengan SKPD Terkait Mengenai Kegiatan Pimpinan & Sekretariat DPRD Kota Palu• Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan |

| | |
|---|---|
| <p>ANDI HENDRIAN Pengatur Muda Tk. I II/ b 19801022 200801 1 012</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meliput Kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas kehumasan • Menyiapkan alat/camera / perekam suara untuk melaksanakan peliputan kegiatan Dewan/Sekretariat/Unjuk Rasa. • Membantu Pembuatan Kliping hasil kegiatan Dewan • Mendesign Iklan Baliho dan Spanduk Kegiatan Pimpinan & Sekretariat DPRD Kota Palu • Mendokumentasikan Kunjungan Kerja Kegiatan Pimpinan & Sekretariat DPRD Kota Palu • Menyiapkan Bahan Audio Visual yang berkaitan dengan Kegiatan Pimpinan & Sekretariat DPRD Kota Palu • Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan |
|---|---|



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat

Hubungan masyarakat atau yang disebut juga *Public Relations* merupakan salah satu bagian terpenting dan tidak dapat terpisah dari sistem manajemen dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan, Humas dalam upaya menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publiknya tersebut dapat menentukan sukses tidaknya usaha organisasi dalam upaya meraih citra positif. Dengan kata lain, Humas berperan sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi-informasi mengenai keadaan suatu organisasi yang dianggap penting dan patut diketahui para pihak *stakeholder* atau publik.

Setiap instansi pemerintah , baik yang berskala besar, menengah ataupun kecil tidak terlepas dari kegiatan yang berhubungan dengan hubungan timbal balik antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menghadapi setiap permasalahan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi instansi pasti membutuhkan bagian yang dapat menjalankan aktivitas yang menghubungkan lembaga / instansi dengan para publiknya.

Tentunya setiap humas telah mengupayakan aktivitasnya untuk berjalan sesuai dengan semestinya, maka dari itu penulis mencoba menelusuri kinerja humas di kantor DPRD ini dengan melakukan wawancara dengan beberapa informan yang terkait dengan penelitian ini.

Dalam menjalankan aktivitasnya humas di Sekretariat DPRD Kota Palu sebenarnya juga telah mengupayakan pola kerja yang dapat memaksimalkan kinerja humas, diantaranya dengan melakukan pembagian tugas dan fungsi untuk masing – masing stafnya.

sebagai staf saya memiliki tugas dan fungsi tersendiri seperti bertanggung jawab membuat Notulen / Laporan hasil rapat. Setiap staf humas disini memiliki tupoksinya masing-masing. (wawancara Annisa Dwi Jayanti pada Tanggal 2 Maret 2016).

Pernyataan di atas disampaikan oleh Annisa Dwi Jayanti selaku salah satu staf humas DPRD Kota Palu. Pembagian tugas dan fungsi staf ini tentunya dimaksudkan untuk memaksimalkan kinerja humas sehingga masing-masing staf bisa fokus pada tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini juga memungkinkan kinerja humas menjadi lebih maksimal, karena masing – masing staf tidak akan bingung dengan apa yang akan mereka kerjakan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh staf humas lainnya menyangkut pembagian tugas untuk masing – masing para staf.

saya bertugas mengelola administrasi bagian humas dan penyerapan aspirasi juga membuat pertanggung jawaban per- Triwulan Kegiatan humas. (Wawancara Daenta, S.Sos pada tanggal 3 Maret 2016).

Pernyataan di atas menegaskan bahwa memang humas melakukan pembagian kerja untuk para staf atau anggotanya dengan tujuan memaksimalkan kinerja. Hal ini juga diakui oleh Kepala Bagian Humas DPRD Kota Palu Agnan, S.Sos M.Ap.

setelah saya membagi uraian tugas, saya rasa itu sangat membantu karena staf akan mengerjakan tugas – tugasnya sesuai dengan tupoksi tersebut. (wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap tanggal 16 Mei 2016).

Pada jawaban diatas dinyatakan bahwa pembagian tugas dan fungsi bagi masing – masing staf sangat membantu staf dalam mengenali pekerjaannya.

Penulis akan memasuki penjabaran mengenai aktivitas humas DPRD Kota Palu sebagai mediator. Seperti yang tertera pada penjelasan sebelumnya bahwa fungsi mediator bersifat ke dalam dan keluar. Fungsi humas sebagai mediator terlihat jika ada para aspirator yang datang ke kantor DPRD Kota Palu.

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai aktivitas humas sebagai mediator, humas di Sekretariat DPRD Kota Palu telah mencoba menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya diantaranya dengan menjembatani para aspirator.

humas bertugas membantu menjembatani anggota dewan dengan masyarakat dalam hal penyampaian aspirasi. Kamilah yang akan memfasilitasi para aspirator ke dewan hingga rapat hearing / dengar pendapat. (Wawancara Annisa Dwi Jayanti tanggal 2 Maret 2016).

Pernyataan diatas disampaikan oleh salah satu staf bagian hubungan masyarakat di Sekretariat DPRD Kota Palu. humas bertugas membantu masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya kepada dewan hingga sampai pada dilakukannya rapat dengar pendapat dengan dewan, komisi maupun instansi terkait.

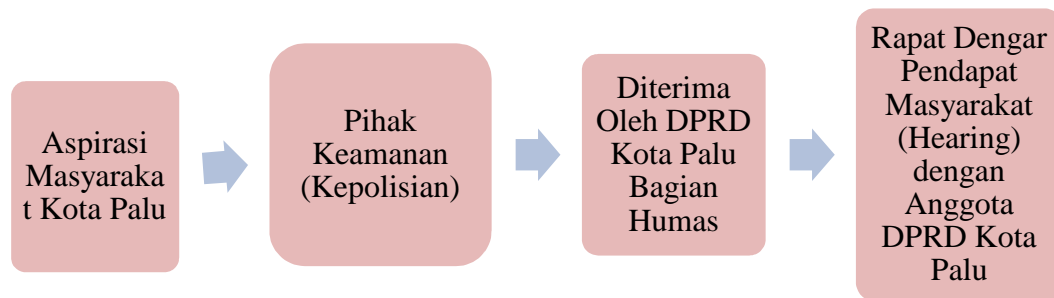
Aspirasi biasanya datang dalam bentuk demonstrasi dimana pembawa aspirasi datang langsung ke Kantor DPRD Kota Palu. Hal ini tentunya tidak terasa asing lagi bagi para anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) karena

ini sudah biasa terjadi. Dalam keadaan seperti ini humaslah yang akan turun langsung atau menerima aspirator yang datang tersebut.

aspirasi yang masuk ada dua jenis yaitu bersifat spontanitas (demonstrasi) tanpa melalui dan secara menyurat atau resmi yang melalui daripada kapolres. Jika ada para demonstiran yang datang ke halaman kantor maka sesuai dengan permintaan pemerintah akan diterima oleh dewan secara mereka berorasi. untuk didiskusikan apa maksud dan tujuannya lalu kemudian kami hubungkan dengan dewan / komisi terkait untuk melakukan rapat dengar pendapat / Hearing. Ketentuan – ketentuan dalam pelayanan untuk penyampaian aspirasi itu sesuai dengan undang – undang keterbukaan informasi publik. (Wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap tanggal 16 Mei 2016).

Dalam menangani aspirasi masyarakat menurut humas mereka telah melakukan prosedur penanganan dengan dua bentuk yaitu spontanitas dan jalur koordinasi. Hal ini dilengkapi dengan adanya bagan inovasi pelayanan publik humas Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu yang penulis dapatkan dari bagian humas.

- a. Spontanitas (demonstrasi), pada bagian ini masyarakat yang datang berdemonstrasi untuk menyampaikan aspirasi didampingi oleh kepolisian dan diterima oleh Sekretariat DPRD Kota Palu Bagian Humas dan langsung melakukan dengar pendapat dengan anggota DPRD Kota Palu.



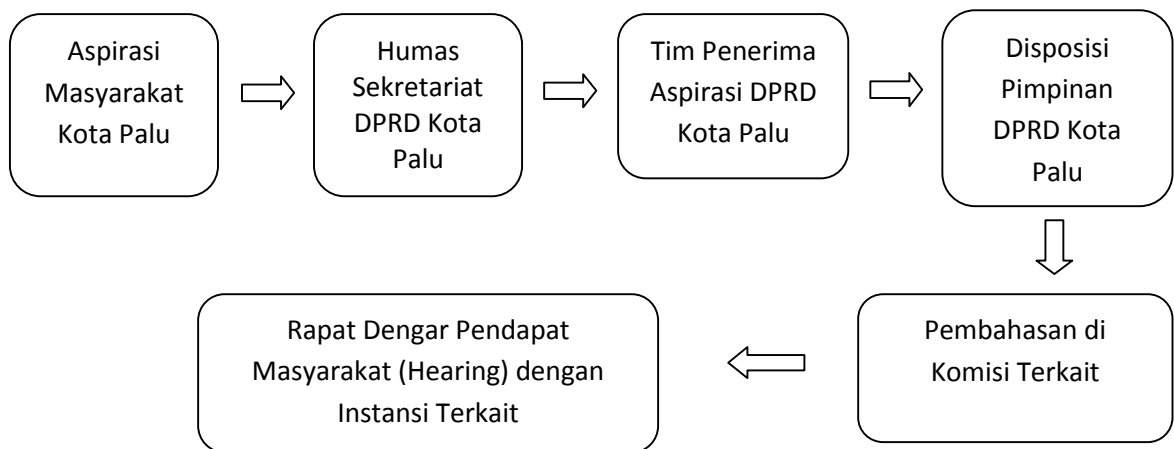
Bagan 4.1
Bagan Penerimaan Aspirasi Secara Spontanitas

setiap demonstran yang datang ke kantor DPRD ini selalu didampingi oleh aparat keamanan”

Tambahan dari Agnan selaku Kasubag humas bahwa :

untuk demonstran yang jumlahnya mencapai 50 orang, akan kami mintakan Koordinator lapangan atau ketua tim sebagai perwakilan untuk bertemu langsung dengan dewan menyampaikan apa yang menjadi keinginan mereka sedangkan kalau jumlahnya 100 orang kami terima di halaman kantor dalam bentuk mereka berorasi. (Wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap pada tanggal 16 Mei 2016).

- b. Masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi mereka harus melalui proses, pertama yaitu melalui humas untuk dipertanyakan maksud dan tujuan kedatangan. kemudian dilakukan Hearing atau dengar pendapat dengan mengundang instansi terkait.



Bagan 4.2

Bagan Penerimaan Aspirasi Secara Terstruktur

Terkait dengan data yang penulis dapatkan diatas kemudian penulis lanjut pada hal yang terkait dengan kadang terjadinya penyampaian aspirasi yang masuk ke kantor DPRD Kota Palu tanpa melalui seperti prosedur yang telah dibuat maupun ditetapkan di kantor DPRD Kota palu tersebut melainkan langsung kepada anggota dewan.

kalau ada penyampai aspirasi yang masuk langsung pada komisi tertentu itu akan kami kembalikan pada prosedurnya. Biasanya itu terjadi karena adanya kedekatan hubungan penyampai aspirasi dengan dewan pada komisi tersebut. (wawancara Anissa Dwi Jayanti).

Hal ini kemudian ditanggapi juga oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat DPRD Kota Palu sebagai berikut :

untuk penyampaian aspirasi itu kita sudah buatkan prosedurnya dan itu kita publikasikan pada media massa maupun pada website kami tapi terkadang masih ada para aspirator yang tidak memahami atau mungkin tidak tahu kalau prosedur tersebut sehingga langsung membawa aspirasi

pada dewan tanpa melalui kami petugas humas.”(wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap pada tanggal 16 Mei 2016).

Dari jawaban diatas sebenarnya humas telah berusaha melakukan publikasi kepada masyarakat mengenai prosedur penyampaian aspirasi untuk di DPRD kota palu hanya saja pada persoalan penyampaian aspirasi yang langsung kepada dewan itu dikarenakan para aspirator / penyampai aspirasi tidak memahami atau bahkan mungkin tidak tahu akan adanya prosedur penyampaian aspirasi tersebut.

Seperti sebagaimana harusnya humas mampu menangani aspirasi masyarakat dan mampu memberi informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan – kebijakan maupun mengenai kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan, Rosida Thalib sebagai Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu mengungkapkan bahwa :

disekretariat ini kami telah menyiapkan sub. bagian khusus yang menjadi penanggungjawab dalam menyampaikan informasi dan untuk menerima aspirasi masyarakat. (wawancara Rosida Thalib, tanggal 18 juli 2016).

Informasi ini menunjukan dari segi aspek pelaksanaan sudah baik, karena di Sekretariat DPRD Kota Palu telah menyiapkan sub. bagian khusus yang menangani aspirasi publik / masyarakat yang berhubungan dengan pembuatan kebijakan – kebijakan publik di kota palu.

Mengenai tugas dan fungsi Hubungan Masyarakat itu sendiri, penulis mencoba menggali apa tupoksi yang ada senantiasa berjalan sesuai ketentuannya.

kami sebagai humas memediasi anggota dewan dan masyarakat. Dalam hal ini seperti jika ada aspirator telah menyampaikan aspirasinya kepada dewan maka kita memediasi tergantung daripada kasusnya kemudian kita temui komisi yang bersangkutan, nanti pada saat sudah diterima maka kita akan menghubungi daripada mitranya dengan pemerintah kota. Setelah

aspirasi diterima hasilnya akan kami buat notulen. (wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap pada tanggal 16 Mei 2016).

Mengenai pemahaman pelaksana, Rosida Thalib mengungkapkan bahwa ;

staf di sub. bagian hubungan masyarakat dan penyerapan aspirasi masyarakat sudah memahami apa tugas dan fungsi mereka diposisi tersebut, dalam melaksanakan tugas staf di humas juga sudah optimal dalam menerima aspirasi masyarakat di DPRD Kota Palu. (wawancara Rosida Tahlib, SH, M.Si tanggal 18 Juli 2016).

Hal ini menunjukan bahwa pemahaman pelaksanaan humas terhadap tugasnya sudah baik, karena mereka sudah bisa melayani masyarakat dengan baik, baik masyarakat yang datang untuk kepentingan menyampaikan aspirasi maupun yang melakukan audiensi kepada pimpinan.

Daenta S.Sos sebagai Staf Bagian Hubungan Masyarakat DPRD Kota Palu mengungkapkan :

Kami dibagian humas dewan selama ini telah menyampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan informasi publik yang bisa diakses oleh masyarakat, bisa mengambil dengan kami. Kami juga telah bekerjasama dengan media untuk menyampaikan ke masyarakat tentang kinerja anggota dewan. (wawancara Daenta, S.Sos 3 Maret 2016).

Dari wawancara tersebut, menggambarkan bahwa bagian Hubungan Masyarakat telah memberikan informasi kepada pihak – pihak yang berkepentingan terhadap informasi publik, bisa berhubungan langsung dengan bagian Hubungan Masyarakat.

dibagian humas sekretariat dewan, setiap harinya berbagai instansi pemerintah dan swasta, kami layani untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Memang sudah menjadi tugas dan fungsi kami untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat dalam menyampaikan beberapa hal, baik masukan maupun tuntutan kepada para anggota dewan, maka itu menjadi tugas kami untuk meneruskan kepada unsur – unsur yang

berkaitan dengan tuntutan masyarakat itu. (Wawancara Daenta, S.Sos tanggal 3 Maret 2016).

Ujaran tersebut, menggambarkan bahwa humas DPRD Kota Palu sudah melakukan tugasnya dengan baik sebagai aparatur Negara, in dilihat dalam upaya memediasi berbagai masukan maupun tuntutan masyarakat kepada wakil rakyat yang nanti akan diteruskan untuk dibahas para wakil rakyat.

Hal ini juga didukung dengan adanya pernyataan dari salah satu masyarakat yang pernah melakukan orasi di kantor DPRD Kota palu yaitu Saiful selaku Ketua Gerakan Honorer Kategori 2 Indonesia Bersatu (GHK 2 ID) terkait dengan permasalahan pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Saiful mengatakan :

Saat kami demo itu memang diterima oleh humas sebagai perantara. Beberapa kali kami berorasi selalu mereka terima. Lalu kami dipertemuan lagi dengan bapak Muh. J Watabone, S.Sos, SH, MHI selaku anggota dewan dari komisi I. dalam proses ini semuanya berjalan dengan baik hingga permasalahn kami dilanjutkan ke persidangan yang juga dihadiri dari pimpinan DPRD, Walikota, Dinas Pendidikan dan BKD. Cumin masalah ini belum selesai karena masalahnya dipusat.

Dari hal tersebut bisa dikatakan humas telah melakukan tugasnya sesuai ketentuan humas dimana humas memediasi pembawa aspirasi ke pihak terkait denga permasalahan demonstran. Seperti pada kasus di atas humas memediasi aspirator dengan pihak komisi terkait dengan permasalahan yaitu komisi I bidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat.

Mengenai pemahaman pelaksana, Andi Magga mengungkapkan bahwa :

pelayanan bagian hubungan masyarakat dan penyerapan aspirasi sudah baik, menandakan mereka memahamibetul apa tugas dan tanggungjawab mereka sebagai pengelola informasi publik di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu.

Hal ini menunjukkan, bahwa pemahaman pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan keterbukaan publik di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu sudah baik, karena mereka sudah bisa melayani masyarakat dengan baik, baik masyarakat yang datang untuk kepentingan menyampaikan aspirasi maupun yang melakukan audensi kepada pimpinan.

1. Faktor – faktor yang Mendukung dan Menghambat Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediaotor Aspirasi Masyarakat

Untuk mengetahui apakah fungsi Hubungan Masyarakat Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu telah berjalan baik, dapat dilihat dibawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Muhammad Ikbal Andi Magga yang merupakan Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu, yang mengemukakan bahwa :

dari segi Sumber Daya Manusia, pelaksanaan Hubungan Masyarakat Sebagai Mediator masih belum memadai, hanya ada 3 staf ditambah 1 orang Kepala Sub.Bagian, yang menangani arus aspirasi tentulah masih sangat kurang. Ditambah lagi dengan fasilitas yang seadanya, tidak adanya ruang khusus yang menjadi ruang aspirasi masyarakat, serta perangkat teknologi komunikasi yang belum bisa menjangkau masyarakat secara luas. (Wawancara Moh. Ikbal Andi Magga, SH).

Hasil dari wawancara tersebut, menggambarkan bahwa sumber daya manusia dan non manusia dalam pelaksanaan penyerapan aspirasi Hubungan Masyarakat di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah masih belum baik. Hal ini disebabkan dari jumlah staf yang menangani hubungan masyarakat dan penjangkauan aspirasi hanya ada 4 orang, yang sangat minim untuk bisa

menampung aspirasi yang masuk. Ditambah lagi dengan fasilitas sarana yang masih belum mendukung penyebaran informasi yang luas ke masyarakat.

Hal senada juga disampaikan oleh Rosida Thalib, sebagai Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu, yang mengungkapkan bahwa :

kami di Sekretariat Dewan ini merasakan betul bahwa persoalan sumber daya manusia dan non manusia sudah menjadi kendala klasik disini, diantaranya kendala pada sarana dan prasarana yakni tidak tersedianya website sekretariat Dewan. (wawancara Rosida Tahib, SH, M.Si)

Hal ini menggambarkan bahwa pelaksanaan penyaluran aspirasi oleh Hubungan Masyarakat di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu dari aspek sumber daya manusia dan non manusia belum optimal, karena masih mengalami hambatan pada ketidaksediaan sarana informasi yang bisa menambah daya dukung sekretariat dewan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Informan lainnya dari Daenta sebagai Staf Bagian Hubungan Masyarakat DPRD Kota Palu, yang menyebutkan bahwa :

kami yang menangani bagian kehumasan dan penjangkaran aspirasi masyarakat ini hanya ada 4 orang, dengan banyaknya aktivitas kedewanan yang sangat berkaitan erat dengan hubungan masyarakat yang akan melakukan penyaluran aspirasi kepada para anggota dewan. Dari segi sarana kami masih kekurangan, hal ini dibuktikan bahwa sampai saat ini website yang bisa menyebarkan aktivitas maupun hasil – hasil keputusan anggota dewan belum dapat digunakan. (wawancara, Daenta, S.Sos).

Masih terkait dengan fasilitas yang kurang memadai, Agnan selaku Kasubag humas menambahkan bahwa :

untuk sarana itu masih belum maksimal, kurangnya itu adalah kamera, audio visual dalam hal ini dimaksudkan sebagai alat dokumentasi kami. Dan untuk website pada tahun 2013 sampai 2015 itu masih ada, hanya saja sekarang sudah terputus dikarenakan kurangnya anggaran. Itu berawal dari

awal tahun 2016 ini. (Wawancara Agnan, S.Sos,M.Ap pada tanggal 16 Mei 2016).

koneksi internet juga tidak, ini juga terjadi mulai tahun 2016 sejak kewenangan pada saat itu diambil alih oleh pemerintah kota. Untuk sekarang kami memiliki 2 unit Komputer dan CCTV yang manfaatnya menjaga keamanan kantor dan untuk mengetahui apa saja yang terjadi di dalam kantor. (Wawancara Agnan, S.Sos.,M.Ap pada tanggal 16 Mei 2016).

Dari wawancara tersebut, menggambarkan bahwa sumber daya manusia dan non manusia / sarana prasarana dalam hal mendukung penyaluran aspirasi di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palu belum berjalan baik, hal ini disebabkan masih minimnya jumlah staf yang ada khusus yang menangani hubungan masyarakat dalam penjangkauan aspirasi masyarakat. Ditambah lagi dengan tidak adanya perangkat teknologi yang bisa mendukung pelaksanaannya.

B. Pembahasan

1. Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat

Humas memiliki peranan penting dalam suatu manajemen untuk menunjang suatu instansi maupun perusahaan. Dimana humas mampu membentuk persepsi masyarakat terhadap instansi maupun perusahaan yang menaunginya yang tentunya hal ini memberikan keuntungan bagi instansi tersebut. Selain itu melalui humas, pemerintah dapat menyampaikan apa – apa yang menjadi kebijakan, tindakan – tindakan maupun informasi aktivitas – aktivitas yang akan ataupun yang sedang dilaksanakan.

A. Pembahasan

1. Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat

Humas memiliki peranan penting dalam suatu manajemen untuk menunjang suatu instansi maupun perusahaan. Dimana humas mampu membentuk persepsi masyarakat terhadap instansi maupun perusahaan yang menaunginya yang tentunya hal ini memberikan keuntungan bagi instansi tersebut. Selain itu melalui humas, pemerintah dapat menyampaikan apa – apa yang menjadi kebijakan, tindakan – tindakan maupun informasi aktivitas – aktivitas yang akan ataupun yang sedang dilaksanakan.

Seperti yang dikatakan oleh Ruslan bahwa keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.

Cutlip menyatakan bahwa organisasi sebagaimana halnya individu, memiliki cita – cita dan tujuan. Pada umumnya, tujuan dari suatu organisasi adalah :

- Mendapatkan keuntungan atau penghargaan.
- Mempunyai arti bagi lingkungan.
- Mendapat dukungan.
- Dihormati oleh masyarakat.
- Menyediakan produk yang diperlukan oleh masyarakat.

- Bebas dari keterbatasan dan kebutuhan yang mendesak.
- Berpengaruh pada pendapat publik.

Cutlip juga mengemukakan bahwa hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan masyarakatnya, yang melibatkan manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisi dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi kecenderungan, dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.

Dari pernyataan di atas penulis menjabarkan bahwa dengan adanya humas pada DPRD Kota Palu ini memudahkan masyarakat terutama dalam menyampaikan keluhan maupun masukan – masukan mereka terhadap pihak pemerintah, selain itu juga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi pembangunan, kebijakan maupun tugas pemerintah. Sedangkan bagi pihak DPRD ini juga membantu untuk mengetahui informasi mengenai isu – isu yang ada di masyarakat dan tentunya juga untuk pembentukan citra mereka sebagai wakil rakyat.

Salah satu fungsi dari humas pemerintahan yaitu sebagai mediator yang berhubungan langsung antara organisasi / instansi dan publiknya. Seperti yang

dikemukakan Ruslan bahwa fungsi pokok Humas Pemerintahan yaitu menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat) di lain pihak.

Sebagai mediator humas sangat berkaitan dengan aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan unsur utama yang terkandung didalamnya. Dimana mediator adalah pihak ketiga yang bersikap netral yang memfasilitasi negosiasi solusi dengan menggunakan penalaran persuasi, menyodorkan alternative, atau semacamnya.

Fungsi humas sebagai mediator terlihat pada saat penulis melakukan penelitian terkait unjuk rasa yang pernah terjadi di kantor DPRD Kota Palu, penulis menjabarkan proses yang dilakukan Humas DPRD Kota Palu dalam menangani unjuk rasa masyarakat yaitu humas memediasi pihak dari pengunjuk rasa dengan pihak DPRD Kota Palu. Humas DPRD akan menampung aspirasi dari masyarakat dan memediasi pihak pengunjuk rasa (kor.lap) dengan pihak DPRD (tim khusus penerima aspirasi). Dalam hal ini Humas DPRD Kota Palu berperan sebagai mediator antara masyarakat dan DPRD.

Dalam pedoman tata kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintah misi humas yaitu membangun citra dan reputasi positif pemerintah, membentuk, meningkatkan, dan memelihara opini positif publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat. Fraser mengemukakan humas ikut terlibat dalam menangani masalah – masalah atau isu – isu manajemen.

Hal ini dijalankan humas DPRD Kota Palu dimana humas berkewajiban berhubungan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai penyerap aspirasi dan menjembatani masyarakat kepada dewan terkait dengan isi daripada aspirasi tersebut. Tidak hanya sampai di tahap itu saja, humas juga menganalisis daripada hasil rapat dengar pendapat antara pengunjuk rasa dan pihak pemerintah kemudian dibuatkan notulen, Hal ini tentunya tidak terlepas dari kerja sama yang terjalin antara staf humas dan sistem pembagian tupoksi untuk masing-masing staf yang membantu staf dalam mengenali tugasnya.

Seperti yang dikatakan oleh (Hasibuan, 2007) bahwa uraian pekerjaan akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus dicapai oleh seorang pegawai yang memegang jabatan tersebut. Pembagian pekerjaan menjadi dasar untuk menetapkan spesifikasi pekerjaan dan evaluasi pekerjaan untuk pegawai yang memegang jabatan tersebut. Penguraian kerja yang kurang jelas akan mengakibatkan seorang pegawai kurang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini mengakibatkan pekerjaan menjadi tidak beres. Disinilah letak pentingnya peranan uraian pekerjaan humas dalam setiap perusahaan atau organisasi.

Pada ruang lingkupnya humas bertugas membina hubungan kedalam (internal) dan keluar (eksternal) memberikan informasi maupun pesan – pesan sesuai dengan tujuan kepada masyarakat dan menyerap aspirasi, opini dan reaksi masyarakat.

2. Faktor – faktor yang Mendukung dan Menghambat Aktivitas Humas DPRD Kota Palu Sebagai Mediator Aspirasi Masyarakat

Dalam mengelola informasi humas pemerintah berperan membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah dan publiknya, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sarana kehumasan.

Disebutkan pada undang – undang No.14 tahun 2008 pasal 7 bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Kemudian mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia mengenai pengelolaan informasi dan dokumentasi yang menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat dan akurat.

Dalam hal ini humas DPRD Kota Palu masih terhambat dikarenakan kurangnya ketersediaan alat kelengkapan yang sebenarnya dapat mendukung humas dalam menjalankan aktifitas menyebarluaskan informasi dan mendokumentasikan kegiatan – kegiatan untuk diarsipkan diantaranya kurangnya alat dokumentasi seperti kamera, alat perekam serta koneksi internet sebagai pendukung untuk mengakses daripada website.

Pemanfaatan jaringan internet seperti dalam penggunaan website sebenarnya mampu menambah variasi dalam pengolahan pesan sehingga pesan atau informasinya tidak bersifat monoton. Hal ini juga tentunya akan menjadi pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi dan memungkinkan adanya respon dari masyarakat yang tentunya itu akan menjadikan adanya hubungan

timbang balik antara instansi dan publiknya. Dengan begitu masyarakat akan memiliki kecukupan informasi daripada instansi tersebut sehingga dapat mengurangi kesalahan persepsi masyarakat.

Selain itu Humas DPRD Kota Palu juga terkendala pada kurangnya staf pada bagian humas / sumber daya manusianya (SDM), ini dianggap tidak setara dengan tupoksi yang harus dilakukan dan dipertanggungjawabkan oleh pihak humas. Dimana kelengkapan sumber daya manusia (SDM) ini pastinya akan sangat membantu humas tentunya dalam menjalankan berbagai kegiatannya.

Penyampaian aspirasi di Kantor DPRD ini sendiri memiliki prosedur yang telah ditetapkan seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya dimana aspirasi yang masuk ke kantor DPRD harus terlebih dahulu melalui humas untuk mengetahui maksud dan tujuan para aspirator kemudian dilanjutkan di disposisikan pada komisi dewan yang bersangkutan dengan perihal aspirasi tersebut lalu dilanjutkan lagi pada rapat dengar pendapat yang biasa juga disebut rapat Hearing. Namun dalam hal ini tidak jarang ada saja para aspirator yang tidak mengikuti daripada prosedur aspirasi tersebut dikarenakan belum pahamnya atau bahkan ketidaktahuan masyarakat maupun aspirator akan adanya prosedur tersebut padahal Humas DPRD Kota Palu sendiri telah melakukan publikasi prosedur tersebut melalui website maupun media massa. Karena itu maka penulis berasumsi bahwa publikasi prosedur tersebut kurang berhasil dan mungkin dibutuhkan peran yang lebih dari humas terkait hal ini seperti dengan mensosialisasikan prosedur penyampaian pesan ini secara langsung / tatap muka dengan masyarakat secara berulang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Humas DPRD Kota Palu dalam menjalankan tugasnya sebagai mediator sesuai dengan ketentuannya yaitu menjembatani aspirasi agar sampai kepada dewan untuk mendapatkan solusi dari isi aspirasi tersebut. Tidak jauh berbeda dengan humas pada umumnya, humas DPRD /kota Palu melakukan kegiatan yaitu membuat kliping dan pendokumentasian terkait kerja anggota dewan dan segala informasi instansi yang menaunginya.
2. Faktor – faktor pendukung dan penghambat daripada aktivitas humas DPRD Kota Palu sebagai mediator yaitu :
 - Minimnya sumber daya manusia (SDM) pada bagian humas namun diakali dengan pembagian tugas untuk masing-masing staf yang bertujuan untuk memaksimalkan kinerja daripada staf.
 - kurangnya fasilitas untuk mendukung aktivitas humas seperti tidak adanya ruang aspirasi, koneksi internet yang menghambat humas dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai hal – hal yang akan atau telah dilakukan oleh anggota dewan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi Humas maupun Sekretariat DPRD Kota Palu. adapun saran yang penulis berikan sebagai berikut :

1. Memaksimalkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) humas dan juga meningkatkan profesionalisme sebagai bagian pengelola informasi guna menciptakan tata kelola kehumasan yang baik.
2. Perlunya sosialisasi mengenai prosedur penyampaian aspirasi kepada masyarakat guna mengurangi masuknya informasi yang masuk tanpa melalui humas sebagai jembatan dalam penyampaian aspirasi tersebut.
3. Perlunya pengadaan ruang aspirasi masyarakat dan perangkat yang mendukung media online dalam hal penyebarluasan informasi publik di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar, 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT Bukmi Aksara.
- A. W. Widjaja. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Broom, G.M & Dozier, D.M 2000. *Using Research In Public Relations; Application to Program Management*, New Jersey; Prenticehall.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lattimore, dkk. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*, Jakarta; Salemba Humanika.
- Malayu, S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rumanti, Sr. Maria Assumpta. 2002. *Dasar – Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta; PT. Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi. Uber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Rafika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alpha Betha. Bandung.
- Wahyu, Betty Nilla Sari. 2012. *Humas Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber Lain :

Humancapitaljournal.com/pengertian-sumber-daya-manusia/

[https://id.wikipedia.org/wiki/Citra_\(Hubungan_Masyarakat\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Citra_(Hubungan_Masyarakat))

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 Tentang Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Adhi, Himawan Permana. (2013). *Kegiatan Kehumasan Bagian Humas dan Protokol Dalam Upaya Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo*. Skripsi S1 Pada FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Inriani, Marcelia Rombe. (2013). *Aktivitas Humas BPKP Provinsi Sulawesi Selatan Sebagai Fungsi Mediator dan Publisitas Dalam Mewujudkan Visi BPKP*. Skripsi S1 Pada FISIP Universitas Hasanuddin.

LAMPIRAN PERTANYAAN

- **Wawancara Informan Kabag dan Staf Humas**

1. Bagaimana aktivitas yang anda lakukan dalam menjalankan pekerjaan anda sebagai staf humas?
2. Apakah humas memiliki tupoksi sendiri ?
3. Apa tujuan dari adanya pembagian tupoksi tersebut ?
4. Sebagai humas bagaimana anda berperan sebagai mediator ?
5. Menurut anda apa yang menjadi hambatan anda dalam menjalankan fungsi humas sebagai mediator ?
6. Apa yang menjadi faktor pendukung yang menukung anda dalam menjalankan fungsi mediator ?
7. Bagaimana prosedur mengenai penyampaian aspirasi masyarakat yang telah ditetapkan di Sekretariat DPRD Kota Palu ini ?
8. Bagaimana proses kerja mediasi yang anda lakukan selaku mediator ?
9. Adakah aspirasi yang masuk tanpa melalui prosedur penyampaian aspirasi tersebut, jika ada bagaimana penanganannya ?
10. Bagaimana cara humas menentukan tingkat keberhasilan kerja ?

- **Wawancara informan anggota DPRD kota Palu dan sekretaris Dewan DPRD**

1. Bagaimana menurut anda tentang standar tata kelola Humas di kantor ini?
2. Bagaimana Humas seharusnya berperan sebagai mediator ?
3. Dari semua yang telah dikerjakan oleh Humas apakah semuanya berjalan sesuai harapan anda?
4. Menurut anda apa yang menjadi tantangan pelaksanaan rencana kerja humas sebagai mediator ?
5. Apa menurut anda yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan rencana kerja humas sebagai mediator ?
6. Fasilitas apa saja yang perlu diadakan / ditambahkan guna mendukung kinerja humas dalam melaksanakan tugasnya ?

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ratmila Riandani, lahir di Kota Palu Sulawesi Tengah pada tanggal 01 Juni 1993 yang merupakan anak bungsu dari lima bersaudara dari pasangan Djafar Hi. Amin (Alm) dan Hj. Fatmawati .B. (Almh).

Penulis memulai jejak pendidikannya pada tahun 1999 di Sekolah Dasar Negeri 22 Palu dan lulus pada tahun 2005, kemudian dilanjutkan ke jenjang pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama di SMP Negeri 1 Palu dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Palu dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis diterima sebagai mahasiswa di Universitas Hasanuddin Makassar melalui jalur undangan pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.